

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Автомобильное отделение



**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ

Ахметов Н.Д.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **Программа дисциплины**

Технология фирменного обслуживания и торговли автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Фатихова Л.Э. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), LEFatihova@kpfu.ru

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные функции управления сервисной деятельностью;
- методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- формы организации деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС

и сервисного центра АТС;

- основы стратегического планирования объемов продаж, обеспечения организации продаж.

Должен уметь:

- осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
- применять на практике методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- осуществлять организацию деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС;
- применять методы стратегического планирования объемов продаж, обеспечивать организацию продаж.

Должен владеть:

- способностью осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
- навыками исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- способностью осуществлять организацию деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС;
- навыками стратегического планирования объемов продаж, обеспечения организации продаж.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять основные функции управления сервисной деятельностью;
- осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;
- осуществлять организацию деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС;
- осуществлять стратегическое планирование объемов продаж, обеспечивать организацию продаж.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.7 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 3, 4 курсах в 6, 7 семестрах.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных(ые) единиц(ы) на 360 часа(ов).

Контактная работа - 144 часа(ов), в том числе лекции - 72 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 72 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 144 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре; экзамен в 7 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Виды и формы организации услуг автосервиса.	6	6	0	6	20
2.	Тема 2. Тема 2. Сервис в логистике.	6	6	0	6	20
3.	Тема 3. Тема 3. Материальные потоки и логистические операции.	6	6	0	6	20
4.	Тема 4. Тема 4. Распределительная логистика.	6	6	0	6	20
5.	Тема 5. Тема 5. Рынок автотранспортных и автосервисных услуг	6	6	0	6	14
6.	Тема 6. Тема 6. Организационно-производственная структура как вид регулирования автомобильным транспортом и автомобильным сервисом	6	6	0	6	14
7.	Тема 7. Тема 7. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенности эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения.	7	6	0	6	8
8.	Тема 8. Тема 8. Общая характеристика фирменных систем материально-технического обеспечения.	7	6	0	6	8
9.	Тема 9. Тема 9. Пути совершенствования МТО на автомобильном транспорте	7	8	0	8	8
10.	Тема 10. Тема 10. Управление производственными структурами	7	8	0	8	6
11.	Тема 11. Тема 11. Назначение и классификация складов.	7	8	0	8	6
	Итого		72	0	72	144

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Тема 1. Виды и формы организации услуг автосервиса.

Особенности эксплуатации и обслуживания автомобильного транспорта населения. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Структуры инженерно-технической службы. Основы производственных процессов. Организация управления производством автосервиса. Признаки и причины изменения технического состояния автомобилей. Техничко-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля. Пользование услугами наемного склада.

#### **Тема 2. Тема 2. Сервис в логистике.**

Понятие логистического сервиса. Формирование системы логистического сервиса. Уровень логистического обслуживания. Критерии качества логистического обслуживания. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса. Организационно-производственные структуры и основные функции государственного регулирования отрасли. Общая характеристика собственности предприятий транспорта и сервиса: основные производственные фонды, оборотные средства, договора на аренду земельных участков.

#### **Тема 3. Тема 3. Материальные потоки и логистические операции.**

Понятие материального потока. Виды материальных потоков. Логистические операции. Логистические системы. Понятие системы. Понятие логистической системы. Виды логистических систем. Разделение функций управления на функции государственного регулирования и функции производственно-коммерческого регулирования.

Структура органов управления отраслью "автомобильный транспорт" в современной экономике.

#### **Тема 4. Тема 4. Распределительная логистика.**

Понятие распределительной логистики. Задачи распределительной логистики. Логистические каналы и логистические цепи. Определение оптимального количества складов в системе распределения. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории. Принятие решения по построению системы распределения. Рационализация товародвижения.

#### **Тема 5. Тема 5. Рынок автотранспортных и автосервисных услуг**

Разделение функций управления на функции государственного регулирования и функции производственно-коммерческого регулирования. Структура органов управления отраслью "автомобильный транспорт" в условиях современной экономики. Оценка емкости рынка автомобильных сервисных услуг и формирование программ обслуживания

#### **Тема 6. Тема 6. Организационно-производственная структура как вид регулирования автомобильным транспортом и автомобильным сервисом**

Организационно-производственные структуры и основные функции государственного регулирования отрасли. Общая характеристика собственности предприятий транспорта и сервиса: основные производственные фонды, оборотные средства, договора на аренду земельных участков. Оценка надежности и оптимизация функционирования производственных подразделений и элементов.

#### **Тема 7. Тема 7. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенности эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения.**

Способы поддержания парка в технически исправном состоянии. Формы снабжения изделиями производственно-технического назначения, их преимущества и недостатки. Основные предпосылки принципы фирменного обслуживания автомобилей в условиях их массового производства. Минимальные затраты при разных размерах и периодах заказа.

#### **Тема 8. Тема 8. Общая характеристика фирменных систем материально-технического обеспечения.**

Объемы производства запасных частей ведущими автомобильными фирмами. Факторы, определяющие спрос на запасные части. Прогнозирование спроса и расчет потребности в запасных частях. Вероятность одновременного наступления двух событий (объем продаж и время поставки). Объемы производства запасных частей ведущими автомобильными фирмами. Факторы, определяющие спрос на запасные части. Прогнозирование спроса в запасных частях. Расчет потребности в запасных частях.

#### **Тема 9. Тема 9. Пути совершенствования МТО на автомобильном транспорте**

Состояние фирменных систем заводов-производителей автомобилей в РФ. Основные пути совершенствования материально-технического обеспечения предприятий автомобильного транспорта и автосервиса. Состояние фирменных систем автозаводов в РФ. Основные пути совершенствования материально-технического обеспечения предприятий автомобильного транспорта. Основные пути совершенствования материально-технического обеспечения предприятий автосервиса.

#### **Тема 10. Тема 10. Управление производственными структурами**

Использование основ маркетинга и менеджмента в управлении складскими запасами. Нормирование расхода и обеспечения запасными частями и эксплуатационными материалами. Основы управления складскими запасами: оптимизация, контроль и ускорение оборачиваемости. Характеристика методов управления запасами. Основы документооборота. Применение новых технологий в управлении запасами.

#### **Тема 11. Тема 11. Назначение и классификация складов.**

Характеристика складов различных уровней: складское хозяйство, складское хозяйство зонального склада, складское хозяйство центров и станций технического обслуживания фирмы. Характеристика складов различных уровней. Складское хозяйство зонального склада Складское хозяйство технического центра Складское хозяйство станций технического обслуживания фирмы.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 6</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Лабораторные работы	ПК-5 , ОПК-4 , ОПК-2 , ПК-7	1. Тема 1. Виды и формы организации услуг автосервиса. 2. Тема 2. Сервис в логистике. 3. Тема 3. Материальные потоки и логистические операции. 4. Тема 4. Распределительная логистика. 5. Тема 5. Рынок автотранспортных и автосервисных услуг 6. Тема 6. Организационно-производственная структура как вид регулирования автомобильным транспортом и автомобильным сервисом
2	Тестирование	ПК-7 , ПК-5 , ОПК-4 , ОПК-2	1. Тема 1. Виды и формы организации услуг автосервиса. 2. Тема 2. Сервис в логистике. 3. Тема 3. Материальные потоки и логистические операции. 4. Тема 4. Распределительная логистика. 5. Тема 5. Рынок автотранспортных и автосервисных услуг 6. Тема 6. Организационно-производственная структура как вид регулирования автомобильным транспортом и автомобильным сервисом
3	Письменная работа	ПК-7 , ПК-5 , ОПК-4 , ОПК-2	1. Тема 1. Виды и формы организации услуг автосервиса. 2. Тема 2. Сервис в логистике. 3. Тема 3. Материальные потоки и логистические операции. 4. Тема 4. Распределительная логистика. 5. Тема 5. Рынок автотранспортных и автосервисных услуг 6. Тема 6. Организационно-производственная структура как вид регулирования автомобильным транспортом и автомобильным сервисом
	<b>Экзамен</b>	ОПК-2, ПК-11, ПК-12, ПК-2, ПК-6	
<b>Семестр 7</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		



Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
1	Лабораторные работы	ПК-7, ПК-5, ОПК-4, ОПК-2	7. Тема 7. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенности эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения. 8. Тема 8. Общая характеристика фирменных систем материально-технического обеспечения. 9. Тема 9. Пути совершенствования МТО на автомобильном транспорте 10. Тема 10. Управление производственными структурами 11. Тема 11. Назначение и классификация складов.
2	Контрольная работа	ПК-7, ПК-5, ОПК-4, ОПК-2	7. Тема 7. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенности эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения. 8. Тема 8. Общая характеристика фирменных систем материально-технического обеспечения. 9. Тема 9. Пути совершенствования МТО на автомобильном транспорте 10. Тема 10. Управление производственными структурами 11. Тема 11. Назначение и классификация складов.
3	Тестирование	ПК-7, ПК-5, ОПК-4, ОПК-2	7. Тема 7. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенности эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения. 8. Тема 8. Общая характеристика фирменных систем материально-технического обеспечения. 9. Тема 9. Пути совершенствования МТО на автомобильном транспорте 10. Тема 10. Управление производственными структурами 11. Тема 11. Назначение и классификация складов.
	<b>Экзамен</b>	ОПК-2, ПК-11, ПК-12, ПК-2, ПК-6	

## 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 6</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена превосходная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	
<b>Семестр 7</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена превосходная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	1



Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	3
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

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

#### Семестр 6

#### Текущий контроль

##### 1. Лабораторные работы

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

1. Лабораторные работы.

Темы 1,2,3,4,5,6

Выполнение одной лабораторной работы с оформлением отчета - 2 балла

Защита одной оформленной работы - 1 балл.

Лабораторная работа 1

Виды услуг автосервиса и их основные характеристики. Классификация услуг автосервиса: по стадиям

жизненного цикла автомобиля; по специализации работ выполняемых с автомобилем. Отличительные свойства услуг.

Лабораторная работа 2

Субъекты фирменного обслуживания.

Дилеры. Дистрибьютер. Порядок выстраивания отношений производителя и дистрибьютера. Последовательный выбор. Суммарный опыт. Договор на взаимовыгодных условиях. Функции регионального дистрибьютера. Подбор дистрибьютера и дилера.

Лабораторная работа 3

Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания.

Признаки фирменного обслуживания. Система фирменного обслуживания автомобилей. Использование финансовых инструментов. Предварительная эксплуатация. Продажа автомобиля. Учет и удовлетворенность рекламаций в гарантийный период. Послепродажное обслуживание автомобиля.

Лабораторная работа 4

Региональные дистрибьютеры и подбор дилеров.

Факторы, влияющие на развитие автосервиса в регионе. Приоритетные задачи современного сервиса. Этапы предоставления услуг в регионе. Профессиональная организация предприятий автосервиса. Принципы, исключительное распределение, выборочное распределение, логистические системы продвижения.

Лабораторная работа 5

Рынок автотранспортных и автосервисных услуг. Оценка емкости рынка автосервисных услуг и формирование программ обслуживания.

Лабораторная работа 6

Организационная структура и функции подразделений предприятий автосервиса.

Демонстрационный зал. Административная часть. Сервисная часть. Фирменный магазин запасных частей.

## 2. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

2. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

Каждый правильный ответ на тестовое задание оценивается в 1 балл (максимально 25 баллов)

1. Макрологистической системой является

- А) крупная железнодорожная станция;
- Б) связанные договорами поставщик, покупатель, транспортные организации;
- В) взаимосвязанные участники цепи, обеспечивающие продвижение на российский рынок импортного товара;
- Г) крупный морской порт.

2. Укажите существующие способы управления логистической системы

- А) удержание заказов;
- Б) вытягивание заказов;
- В) выталкивание заказов;
- Г) выбрасывание заказов.

4. Снабжение потребителей продукцией силами и средствами поставщиков ? это принцип ?

- А) централизации;
- Б) планомерности;
- В) оперативности;
- Г) ритмичности.

5. Материальный поток на пути от производителя к потребителю, проходящий, по крайней мере, через одного посредника, называется потоком...

- А) с прямыми связями;
- Б) с гибкими связями;
- В) эшелонированным;
- Г) интегральным.

6. Что из нижеперечисленного не может быть обозначено как логистическое звено?

- А) транспортное предприятие;
- Б) склад;
- В) цех промышленного предприятия;
- Г) нет правильного ответа.
- Д) коммерческий банк;

7. Последовательность действий, формирующая систему логистического сервиса:

- А) сегментация потребительского рынка, определение перечня значимых для покупателей услуг, ранжирование услуг, определение стандартов услуг, оценка оказываемых услуг, установление обратной связи с покупателями;
- Б) определение стандартов услуг, определение перечня значимых для покупателей услуг, сегментация потребительского рынка, ранжирование услуг, оценка оказываемых услуг, установление обратной связи с

покупателями;

В) ранжирование услуг, определение перечня значимых для покупателей услуг, определение стандартов услуг, оценка оказываемых услуг, сегментация потребительского рынка, установление обратной связи с покупателями.

8. Какой из перечисленных ниже статистических коэффициентов используется при XYZ ? анализе:

- А) коэффициент корреляции;
- Б) коэффициент вариации;
- В) коэффициент регрессии;
- Г) коэффициент динамики.

9. Характеристика доли заказов, выполненных в соответствии с заказом клиента ? это..

- А) качество поставок;
- Б) точность поставки;
- В) срок поставки;
- Г) готовность к поставке.

10. Тендер ? это...

- А) вид тары;
- Б) транспортное средство;
- В) вид договора;
- Г) конкурсный торг.

11. К внутрипроизводственным логистическим системам относятся

- А) промышленные предприятия
- Б) оптовые предприятия
- В) распределительные центры
- Г) узловая грузовая станция
- Д) складские сооружения

12. Фирменные системы сервиса:

- А) организуется производителями автомобилей, проводит ТО и ремонт по соглашению о привилегии с заводами-изготовителями;
- Б) использует символику завода-изготовителя в рекламе;
- В) используются только фирменные запасные части к автомобилям.

13. Приемка автомобиля на ТО включает в себя:

- А) проверку готовности автомобиля к ТО;
- Б) проверку соответствия данных автомобиля данным, записанным в технический паспорт; контрольный осмотр автомобиля, проверка комплектности, определение общего технического состояния; согласование объема и сроков выполнения работ
- В) оформление первичной документации.

14. Автомобиль, выпускаемый со СТОА, должен быть:

- А) чистым;
- Б) иметь внешние и рабочие характеристики в соответствии с требованиями завода-изготовителя;
- В) не иметь подтёков технических жидкостей.

15. Первичные документы на СТО составляют:

- А) при совершении хозяйственных операций на СТО;
- Б) в случае приёма на работу новых сотрудников;
- В) при выпуске автомобилей со станции.

16. Сводные документы на СТО составляют:

- А) являются сводкой нескольких первичных документов по разным операциям;
- Б) для годового отчёта предприятия перед акционерами;
- В) результат экономической деятельности предприятия за год.

17. В комплекс технических услуг сервисных предприятий входят:

- А) выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем, а так же аккумуляторов, приборов электрооборудования, кузовов и шин;
- Б) торговля новыми и поддержанными автомобилями, запасными частями, материалами и автопринадлежностями, обеспечение горюче-смазочными материалами;
- В) обеспечение клиентов необходимой информацией, реклама сервисных услуг, постоянное изучение рынка сервисных услуг, учет спроса и предложения клиентов, приспособление к конкретным условиям.

18. В комплекс коммерческих услуг сервисных предприятий входят:

- А) выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем, а так же аккумуляторов, приборов электрооборудования, кузовов и шин;
- Б) торговля новыми и поддержанными автомобилями, запасными частями, материалами и

автопринадлежностями, обеспечение горюче-смазочными материалами;

В) обеспечение потребителей услуг необходимой информацией, реклама сервисных услуг, постоянное изучение рынка сервисных услуг, учет спроса и предложения клиентов, приспособление к конкретным условиям.

19. В комплекс информационных услуг сервисных предприятий входят:

А) выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем, а так же аккумуляторов, приборов электрооборудования, кузовов и шин;

Б) торговля новыми и поддержанными автомобилями, запасными частями, материалами и автопринадлежностями, обеспечение горюче-смазочными материалами;

В) обеспечение клиентов необходимой информацией, реклама сервисных услуг, постоянное изучение рынка сервисных услуг, учет спроса и предложения клиентов, приспособление к конкретным условиям.

20. Поддержание автомобилей в технически исправном состоянии обеспечивается:

А) путем своевременного проведения ТО и ремонта;

Б) при соблюдении правил дорожного движения;

В) при наличии в правах отметки на возможность управления транспортным средством данной категории.

21. За полноту объема и качество услуг по техническому сервису автомобилей ответственны:

А) завод-изготовитель;

Б) исполнитель услуг;

В) сервисное предприятие;

С) владелец автомобиля;

Д) страховая компания.

22. Система фирменного обслуживания:

А) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО фирмы-производителя;

Б) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО фирмы, продавшей автомобиль;

В) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО, сертифицированной фирмой-производителем;

С) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО фирмы владельца автомобиля.

23. Специализированные станции

А) выполняют ТО и ремонт автомобилей одного завода-изготовителя;

Б) выполняют ремонт определенных узлов и агрегатов;

В) выполняют ТО и ремонт автомобилей, проданных одной фирмой.

24. Приемка автомобиля на СТО:

А) это процедура заполнения документов и сличения номеров агрегатов;

Б) это комплекс работ по определению общего технического состояния автомобиля и необходимого объема ТО или ремонта;

В) это комплекс работ по переводу автомобиля из неисправного и неработоспособного состояния в исправное и работоспособное.

25. Выдача автомобиля с СТО:

А) проверка работоспособности узлов и агрегатов автомобиля;

Б) проверка комплектности автомобиля;

В) комплекс контрольно-осмотровых работ по определению фактического объема и качества выполненных работ.

### **3. Письменная работа**

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

3. Письменная работа.

Письменная работа выполняется самостоятельно согласно приведенным темам. За выполнение письменной работы дается до 7 баллов.

Темы письменных работ:

1. Ретроспективный анализ развития системы фирменного автотехобслуживания в РФ.

2. Современное состояние системы фирменного обслуживания.

3. Характеристика и организация фирменного автосервиса США и Западной Европы.

4. Система снабжения запасными частями.

5. Организационно-производственная структура автосервисного предприятия

6. Организационно-производственная структура автотранспортного предприятия

7. Общая характеристика собственности предприятий транспорта

8. Общая характеристика собственности предприятий сервиса

9. Договора на аренде земельных участков, основное содержание

10. Способы поддержания парка в технически исправном состоянии.
11. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий фирменного автосервиса и фирменного обслуживания.
12. Государственное регулирование развития технического сервиса.
13. Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей.
14. Управление качеством услуг. Требования международных стандартов ИСО
15. Инфраструктура предприятий автосервиса.

### **Экзамен**

Вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену:

1. Общая характеристика методов решения логистических задач.
2. Экспертные системы в логистике.
3. Служба закупок на предприятии. Задача выбора поставщика.
4. Качественная и количественная гибкость производственных систем.
5. Понятие распределительной логистики.
6. Задачи распределительной логистики. Логистические каналы и логистические цепи.
7. Определение оптимального размера заказываемой партии
8. Склады, их определение и виды. Функции складов.
9. Краткая характеристика складских операций.
10. Понятие логистического сервиса.
11. Стоимость в цепи поставок
12. Методы ценообразования в логистике
13. Формирование системы логистического сервиса.
14. Нормативно-технологическое обеспечение.
15. Техничко-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля.
16. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта.
17. Цели и задачи анализа логистических систем
18. Достоинства и недостатки отдельных видов транспорта
19. Основные показатели транспортных средств
20. Организация грузовых автомобильных перевозок
21. Этапы анализа логистической системы
22. Методы системного анализа
23. Основные принципы логистики
24. Виды и формы организации услуг автосервиса.
25. Логистический сервис. Формирование системы логистического сервиса.
26. Особенности эксплуатации и обслуживания автомобильного транспорта населения.
27. Основы производственных процессов.
28. Виды транспортных перевозок грузов
29. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки
30. Правовое регулирование внутренних перевозок грузов
31. Условия транспортировки грузов
32. Основные понятия складской деятельности
33. Классификация складов
34. Складская документация. Складские свидетельства
35. Основные понятия информационного обеспечения логистики
36. Финансовые потоки в логистике
37. Оценка производительности логистической системы
38. Методы учета и контроля запасов продукции на складе
39. Принципы организации торгово-технологических процессов на складе
40. Планирование складских помещений
41. Организация управления производством автосервиса.
42. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса.
43. Признаки и причины изменения технического состояния автомобилей.
44. Техничко-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля.
45. Правовое регулирование международных перевозок грузов
46. Транспортная документация
47. Уровень логистического обслуживания. Критерии качества логистического обслуживания.
48. Производственно-складская база автосервиса.
49. Определение оптимального количества складов в системе распределения. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.

50. Основные требования к формированию логистических систем.

### **Семестр 7**

#### **Текущий контроль**

##### **1. Лабораторные работы**

Темы 7, 8, 9, 10, 11

Темы 7, 8, 9, 10, 11

1. Лабораторные работы.

Темы 7,8,9,10,11

Выполнение одной лабораторной работы с оформлением отчета - 2 балла

Защита одной оформленной работы - 1 балла.

Лабораторная работа 7

Стимулирование торговой сети.

Маркетинг на автосервисном предприятии. Стимулирование торговли или trade promotion. Фазы "Продажи новинки", "Активное предложение", "Плановые продажи", "Выведение из сбытовой сети".

Лабораторная работа 8

Программа и приемы стимулирования торговли. Стимулирование ценой. Объемная продажа. Ассортиментная продажа. Стимулирование товаром. Активное продвижение.

Лабораторная работа 9.

Информационные технологии в автомобильном сервисе.

Информационная составляющая в сфере автосервиса. Информационные потоки торгового зала. Источники информации. Информационные системы автосервиса. Основные требования, предъявляемые к специализированным информационным системам автосервиса. Типовые функциональные блоки. Основные участники рынка программного обеспечения для управления автосервисом.

Лабораторная работа 10.

Определение средневзвешенных показателей уровня предприятий автосервиса.

Методика проведения конкурсной оценки уровня качества услуг предприятий автосервиса.

Лабораторная работа 11.

Проведение классификации складов по признаку места в общем процессе движения материального потока от первичного источника сырья до конечного потребителя готовой продукции.

##### **2. Контрольная работа**

Темы 7, 8, 9, 10, 11

Темы 7,8,9,10,11

Контрольная работа оценивается в 20 баллов. Раскрытие одного вопроса - 10 баллов.

#### **ЗАДАНИЯ К КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ**

##### **ВАРИАНТ 0**

1. Классификация услуг автосервиса. Особенности формирования отечественного автомобильного рынка.

2. Применение систем массового обслуживания при анализе работы СТОА.

##### **ВАРИАНТ 1**

1. Особенности формирования отечественного автомобильного рынка и их влияние на развитие предприятий автосервиса.

2. Классификация систем массового обслуживания и их применение при анализе работы СТОА.

##### **ВАРИАНТ 2**

1. Сущность и цели автосервиса. Классификация услуг автосервиса. Участники рынка автосервиса.

2. Организация хранения автомобилей.

##### **ВАРИАНТ 3**

1. Требования к продукции автосервиса: закон возвышения потребностей, требования к предложению.

2. Организация предпродажной подготовки.

##### **ВАРИАНТ 4**

1. Анализ тенденций развития рынка производственных услуг автосервиса.

2. Организация обслуживания в гарантийный и послегарантийный периоды.

##### **ВАРИАНТ 5**

1. Понятия о технической эксплуатации автомобилей, автосервисе и фирменном обслуживании.

2. Функции дилеров и дилерские стандарты для сервисных служб.

##### **ВАРИАНТ 6**

1. Структура участников рынка запасных частей.

2. Функциональная схема СТОА.

##### **ВАРИАНТ 7**

1. Цели и задачи автосервиса.

2. Прием и оформление заказов на услуги автосервиса.

##### **ВАРИАНТ 8**

1. Назначение и основные направления деятельности в автосервисе.



## 2. Организация приемки автомобилей.

### ВАРИАНТ 9

1. Что понимается под услугами в автосервисе?
2. Особенности продукции автосервиса. Процесс удовлетворения потребностей клиентов.

### ВАРИАНТ 10

1. Основные услуги оказываемые пунктами по ремонту шин и колес.
2. Назначение и основные направления деятельности в автосервисных предприятиях.

## 3. Тестирование

Темы 7, 8, 9, 10, 11

Темы 7, 8, 9, 10, 11

Каждый правильный ответ на тестовое задание оценивается в 1 балл (максимально 25 баллов)

1. В каком из перечисленных ниже вариантов представлены примеры всех объектов автосервиса?

- а) магазин, АЗС, дорожное полотно, СТО, ГИБДД;
- б) светофор, АЗС, кемпинг, СТО, ГИБДД;
- в) магазин, грузовая станция, дорожное полотно, СТО, автосвалка;
- г) магазин, АЗС, дорожное полотно, стоянка, ГИБДД.

2. Главная проблема качества автосервиса состоит в том, что:

- а) человеческие оценки субъективны;
- б) ресурсы не безграничны;
- в) люди всегда ошибаются;
- г) все зависит от культуры обслуживания.

3. Комплекс маркетинга в автосервисе состоит из:

- а) продукция, стоимость, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- б) продукция, ценообразование, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- в) продукция, цена, стимулирование сбыта, распространение продукции;
- г) продукция, ценовая политика, реклама, продвижение товара;

4. Процесс оказания автосервисных услуг состоит из трех взаимосвязанных элементов:

- а) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; реализация услуг.
- б) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; стимулирование услуг.
- в) получение заказов на услуги от населения; выполнение работ; реализация услуг.
- г) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; предоставление услуг.

5. Виды позиционирования в автосервисе:

- а) недифференцированные СТО, дифференцированные СТО, специализированные;
- б) общие СТО, фирменные СТО, специализированные;
- в) гарантийные станции, негарантийные СТО, специализированные;
- г) недифференцированные СТО, дифференцированные СТО, узкой специализации;

6. Дистрибьютором является:

- а) фирмы распространители продукции,
- б) официальные представители,
- в) фирменные станции,
- г) дилеры.

7. Задача автосервиса в целом состоит в том, чтобы обеспечить максимальное использование заложенных в автомобиле возможностей:

- а) чтобы обеспечить оптимальное использование заложенных в автомобиле возможностей.
- б) чтобы обеспечить максимальное использование заложенных в автомобиле возможностей.
- в) чтобы детали и сборочные единицы сохранялись при ремонте принадлежность к определенному объекту
- г) чтобы неисправные агрегаты заменяются новыми или отремонтированными.

8. В понятие ?автосервис? входит:

- а) это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего "жизненного" цикла.
- б) это подсистема поддержания работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации
- с) это инфраструктура автомобильного транспорта, которая включает в себя системы торговли, поддержания работоспособности и восстановления автомобилей, его технической эксплуатации, использования и устранения вредных последствий.
- в) это система поддержания и восстановления работоспособности автомобиля, которая включает в себя подсистемы информации о клиентах и для клиентов, продажу запасных частей, материалов и принадлежностей, управление запасами, обслуживание клиентуры, диагностики и технического обслуживания и ремонта автомобилей.

9. При транзитной форме доставки:

- а) доставка грузов от предприятия до поставщика напрямую.
- б) доставка осуществляется через посреднические склады,

- в) объем поставки ограничен нормами отгрузки,  
г) рентабелен для малых предприятий.
10. Особенность ценообразования состоит в том, что:
- а) станция может влиять на стоимость запасных частей.  
б) станция зависит от конкурентов.  
в) ценовую политику определяет большее
11. Контрольный осмотр при выдаче автомобиля проводится:
- а) для определения соответствия выполненных работ по ТО или ремонту заявленным;  
б) контроля надёжности узлов автомобиля;  
в) проверки исправности систем, узлов и агрегатов, обеспечивающих безопасность движения;  
г) контроля уровня технических жидкостей в соответствующих ёмкостях;  
д) проверки соответствия выполненных работ требованиям нормативной документации;  
е) проверки комплектности автомобиля.
12. Допускается ли приемка в ремонт частично разобранных автомобилей.
- а) не допускается;  
б) допускается при письменном разрешении руководителя предприятия;  
в) допускается при наличии согласия фирмы-производителя;  
г) допускается.
13. Принимаются ли на СТО автомобили, имеющие изменения конструкции двигателей или устройства и оборудование для работы на другом виде топлива.
- а) не принимаются;  
б) принимаются, если изменения санкционированы предприятиями-изготовителями;  
в) принимаются, поскольку необходимо поддерживать их в исправном и работоспособном состоянии.
14. Подвижные моечные установки представляют собой конструкцию, в которой:
- а) рабочие органы перемещаются относительно неподвижного автомобиля;  
б) автомобиль перемещается относительно неподвижных рабочих органов;  
в) рабочие органы и автомобиль взаимно перемещаются.
15. Проездные моечные установки представляют собой конструкцию, в которой:
- а) рабочие органы перемещаются относительно неподвижного автомобиля;  
б) автомобиль перемещается относительно неподвижных рабочих органов;  
в) рабочий орган и автомобиль взаимно перемещаются.
16. Документ-приглашение для самостоятельного прохода клиента в производственную зону называется
- а) заявкой  
б) карточкой клиента  
в) пропуском  
г) карточкой диагностики
17. Документ на полную либо частичную оплату заказываемых запасных частей и заявляемых работ - это
- а) технологическая карта  
б) счет - фактура  
в) счет  
г) заказ-наряд
18. Какой документ должен содержать следующую информацию: минимально необходимые данные о клиенте и его автомобиле, типы заявляемых работ, описание дефектов автомобиля при приемке, ориентировочную стоимость выполнения работ, на обратной стороне- общие положения, действующие на СТО, требования на склад?
- а) заявка  
б) карточка клиента  
в) технологическая карта  
г) карточка автомобиля
19. Для оформления заявки на выполнение ремонта определяются:
- а) пробег автомобиля, наличие и резервирование запасных частей, нормируемое время на данный вид ремонта, предварительная стоимость выполнения ремонта, согласовывается с клиентом: стоимость ремонта, время получения автомобиля  
б) пробег автомобиля, нормируемое время на данный вид ТО, предварительная стоимость ТО, согласовывается с клиентом время получения автомобиля  
в) пробег автомобиля, нормируемое время на данный вид диагностики, предварительная стоимость диагностики, согласовывается с клиентом стоимость диагностики  
г) пробег автомобиля, уточняется дата продажи автомобиля, описывается неисправность, определяется вид работ, определяется приоритетность исполнения.
20. Без какой информации заявка не оформляется
- а) марки, цвета, комплектации автомобиля

- б) модели автомобиля
- в) VIN-номера автомобиля
- г) даты и условия продажи автомобиля.

21. Что включают в себя дилерские стандарты?

- а) зону рыночной ответственности, требования к месторасположению дилерского АЦ, требования по идентификации дилерского центра в соответствии с фирменным стилем производителя, требования к функциональному и технологическому построению дилерского автоцентра
- б) зону рыночной ответственности, требования по идентификации дилерского центра в соответствии с фирменным стилем производителя, требования к функциональному и технологическому построению дилерского автоцентра
- в) территорию рыночной ответственности, требования к функциональному и технологическому построению дилерского автоцентра
- г) требования по идентификации дилерского центра в соответствии с фирменным стилем производителя, требования к функциональному и технологическому построению дилерского авто-центра.

22.Трудоемкость мойки равняется

- а) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на коэффициент обращаемости и среднюю трудоемкость антикоррозионной обработки
- б) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на трудоемкость одной мойки
- в) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на среднюю трудоемкость предпродажной подготовки
- г) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на среднюю трудоемкость установки дополнительного оборудования и коэффициент обращаемости.

23.Трудоемкость антикоррозионной обработки равна

- а) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на среднюю трудоемкость установки дополнительного оборудования и коэффициент обращаемости
- б) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на среднюю трудоемкость первичной диагностики
- в) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на коэффициент обращаемости и среднюю трудоемкость антикоррозионной обработки
- г) количеству продаваемых автомобилей, умноженному на трудоемкость одной мойки.

24.Высокий уровень самообслуживания, неполное выполнение профилактических работ, эксплуатация неисправных автомобилей ведут к

- а) отставанию развития мощностей автосервиса
- б) приросту парка
- в) повышению объема рынка
- г) уменьшению объема рынка.

25.Какие факторы конкурентоспособности можно выделить?

- а) объективные
- б) субъективные
- в) развивающиеся
- г) объективные, субъективные.

### **Экзамен**

Вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену:

1. Общая характеристика собственности предприятий транспорта и сервиса: основные производственные фонды, оборотные средства, договора на аренду земли.
2. В каких этапах управления и почему участие руководителя высшего уровня является обязательным и почему.
3. Централизованные и децентрализованные организационно-производственные структуры.
4. Основные этапы процесса управления.
5. Каковы взаимоотношения системы и ее элементов и условий включения элементов в систему.
6. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенность эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения.
7. Каков математический аналог интервальной оценки показателей функционирования системы.
8. Организация МТО на гарантийном и послегарантийном периодах эксплуатации автомобилей.
9. Планирование стратегии развития фирменных автосервисов.
10. Основные этапы процесса управления.
11. Основные службы и подразделения.
12. Дать определение понятия управления, указать основные факторы, определяющие эффективность управления.
13. Основные предпосылки и принципы фирменного обслуживания автомобилей в условиях их массового производства.
14. Перечислите основные методы принятия решений в условиях дефицита информации.
15. В чем преимущества и недостатки стандартных решений, применяемых при управлении технической эксплуатацией автомобилей.

16. В чем смысл и значение итеративного характера управления системами.
17. Основные задачи МТО автомобильного транспорта.
18. Какие существуют виды и размещение складов запасных частей.
19. Эффективность фирменных систем МТО.
20. Состояние фирменных систем заводов-производителей автомобилей РФ.
21. Факторы, определяющие спрос на запасные части.
22. Какие группы факторов используются в целевой функции.
23. Зональные склады: общая техническая характеристика, номенклатура и объем запасов.
24. Структура фирменных систем и характеристика их элементов.
25. Центр запасных частей: общие технические данные, номенклатура и объем запасов.
26. Назовите основные способы компенсации дефицита информации.
27. Планирование как основа управления фирмой.
28. Функции системы управления.
29. Каковы взаимоотношения системы и ее элементов и условий включения элементов в систему.
30. Основные этапы процесса управления.
31. Оценка емкости рынка автомобильных сервисных услуг.
32. Фирменные системы ТО и ремонта.
33. Планирование и организация ТО и ремонта на фирменных предприятиях автосервиса.
34. Оптимизация размера оборотного фонда агрегатов по условиям эффективности функционирования производства ТО и ремонта.
35. Оценка надежности и оптимизации функционирования производственных подразделений и элементов.
36. Функции системы управления.
37. Способы поддержания парка в технически исправном состоянии.
38. Назначение и цели планирования фирменных предприятий автосервиса.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 6</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	1	18
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	25
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	7

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
<b>Семестр 7</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	1	15
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	3	25
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Национальная платформа открытого образования - - <https://www.openedu.ru/>

Национальный открытый университет "ИНТУИТ" - <https://www.intuit.ru/>

Образовательная платформа онлайн-курсов "Coursera" - <https://www.coursera.org>

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



Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.</p> <p>Контроль конспектирования лекционного материала студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>
лабораторные работы	<p>Работа на лабораторных занятиях предполагает активное участие в обсуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты: 1. постановка проблемы; 2. варианты решения; 3. аргументы в пользу тех или иных вариантов решения. На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.</p> <p>При оформлении отчёта выполненных работ, необходимо руководствоваться стандартами ГОСТ Р 2.105-2019, ГОСТ 7.0.97-2016.</p> <p>Контроль результатов выполненных лабораторных работ студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>



Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Аудиторная самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются: 1. выполнение практических работ по инструкциям; работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными; 2. самопроверка и взаимопроверка выполненных заданий.</p> <p>Выполнение практических работ осуществляется на практических занятиях в соответствии с графиком учебного процесса. Для обеспечения самостоятельной работы преподавателями разрабатываются методические указания по выполнению практической работы. Работа с литературой, другими источниками информации, в том числе электронными может реализовываться на практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Интернет. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.</p> <p>Само- и взаимопроверка выполненных заданий чаще используется на практическом занятии и имеет своей целью приобретение таких навыков как наблюдение, анализ ответов сокурсников, сверка собственных результатов с эталонами. В процессе внеаудиторной самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности. Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и т.д. При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.</p> <p>Контроль результатов выполненных самостоятельных работ студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>
тестирование	<p>Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа. На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. К работе над тестовым заданием следует приступить после изучения рекомендованной литературы и материалов лекций.</p> <p>Проверка тестовых заданий студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>Во время учебного процесса студенты выполняют письменную работу. В процессе подготовки письменной работы студенты имеют возможность показать умение аналитически работать с литературой (российской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему, внести свои предложения. При подготовке любой письменной работы должны быть сформулированы актуальность и важность данной темы, цели и задачи работы, должен быть проведен разбор исследуемых материалов (статьи, монографии, интернет-ресурсы на русском и иностранном языках) по определенной проблеме, проведено описание подходов, методов и индикаторов, используемых авторами, проведен их сравнительный анализ с позиции автора письменной работы и, в заключение, сделаны выводы. Письменная домашняя работы и задания могут быть индивидуальными и общими.</p> <p>Контроль письменной работы студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на лекциях и практических занятиях в течение семестра. При подготовке к экзамену следует использовать учебную литературу, предназначенную для студентов высших учебных заведений. Следует внимательно вчитываться в формулировку вопроса и уточнить возникшие неясности во время предэкзаменационной консультации. В каждом билете к экзамену содержится 2 вопроса.</p> <p>Экзамен может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
контрольная работа	<p>Написание контрольной работы является одной из необходимых форм самостоятельной работы студентов и частью учебного процесса по подготовке высокопрофессиональных специалистов. Выполнение таких работ преследует несколько целей: закрепление, систематизацию у студентов знаний; выработку навыков самостоятельной работы с учебной и специальной литературой.</p> <p>При выполнении контрольных работ, необходимо соблюдать идентичные требования к их оформлению. Следует иметь в виду, что неправильное оформление письменной работы может привести к снижению итоговой оценки. Все виды письменных работ выполняются на персональном компьютере и должны быть отпечатаны на принтере на стандартном листе белой бумаги формата А4 на одной стороне (210x297 мм). Рекомендуемый шрифт - TimesNewRoman, межстрочный интервал полуторный, 14 кегль, в таблицах - 12, в подстрочных сносках - 10. На титульном листе надписи: курсовая, контрольная работа и реферат печатаются 18 шрифтом. Подчеркивание слов и выделение их курсивом не допускается. Поля сверху, снизу по 20 мм, справа - 20 мм, слева - 30 мм, отступ первой строки абзаца - 1,25, выравнивание по ширине. Объём контрольной работы составляет 15-25 страниц включая титульный лист, оглавление, введение, список использованных источников. Титульный лист заполняется по единому образцу. В оглавлении, следующим за титульным листом, перечисляются разделы, части и параграфы с указанием номеров страниц. Названия глав (заголовки) и параграфов (подзаголовки) выделяются полужирным шрифтом, и выравниваются по центру. В конце заголовка, подзаголовка точка не ставится. Размер заголовка - 16 пт., подзаголовок - 14 пт. Каждая глава начинается с новой страницы. Расстояние между заголовком и подзаголовком, заголовком и последующим текстом, подзаголовком и предыдущим текстом отделяют двумя полуторными межстрочными интервалами (одной пустой строкой), а между подзаголовком и последующим текстом - одним полуторным межстрочным интервалом (как строки последующего текста). Страницы письменных работ должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижнего поля страницы без точки в конце. Первой страницей письменной работы является титульный лист. Он не нумеруется. Размер шрифта, используемого для нумерации должен быть меньше, чем у основного текста. В работе второй страницей является - оглавление. При написании письменных работ обоснование того или иного положения возможно с помощью цитат из научной, справочной и иной литературы. Здесь необходимо напомнить основные правила включения в текст цитат и оформления сносок на используемые автором источники.</p> <p>Проверка контрольной работы студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта <a href="https://kpfu.ru">https://kpfu.ru</a>.</p>

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ОД.7 Технология фирменного обслуживания и торговли  
автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис  
Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

**Основная литература:**

1. Савич Е. Л. Системы безопасности автомобилей: учебное пособие / Е. Л. Савич, В. В. Капустин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 445 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011868-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1086773>. - Текст : электронный.
2. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учебное пособие / С.Ф. Головин. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 282 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-103218-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002892>. - Текст : электронный.
3. Савич Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. - Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. : ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-104882-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/920520>. - Текст : электронный.

**Дополнительная литература:**

1. Советов В. М. Основы функционирования систем сервиса: учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 624 с.: ил. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003705-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1057217>. - Текст : электронный.
2. Диагностирование автомобилей. Практикум : учебное пособие / А. Н. Карташевич, В. А. Белоусов, А. А. Рудашко [и др.] ; под ред. А. Н. Карташевича. - Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2020. - 208 с. : ил. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004864-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1045281>. - Текст : электронный.
3. Гринцевич В. И. Техническая эксплуатация автомобилей: технологические расчеты : учебное пособие / В. И. Гринцевич. - Красноярск : СФУ, 2011. - 194 с. - ISBN 978-5-7638-2378-3. - URL: <https://e.lanbook.com/book/6055>. - Текст : электронный.

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ОД.7 Технология фирменного обслуживания и торговли  
автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.