

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Майкопский государственный технологический
университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы по дисциплине «Системы, технологии и
организация услуг в сервисе»
для обучающихся всех форм обучения направления подготовки 23.03.03 «Эксплуатация
транспортно-технологических машин и комплексов»

Майкоп, 2019

УДК 656.07(07)

ББК 39.33

М 54

Артамонова В.В. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в сервисе» для обучающихся всех форм обучения направления подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов». - М.: Майкопский государственный технологический университет. 2019 - 19 с.

Методические указания предназначены для обучающихся всех форм обучения направления подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Печатается по решению научно-методического совета направлений подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1.РАЗДЕЛЫ И ТЕМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ	5
2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	6
3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	8

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Системы, технологии и организация услуг в сервисе» является усвоение студентами основ теоретических знаний и практических навыков, необходимых для умения создания для населения комплекса услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей, управления процессом предоставления этих услуг и контроля за их выполнением.

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС), созданных на основе Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в сервисе» для обучающихся составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины.

Настоящие методические указания включают контрольный материал для изучения теоретического курса «Системы, технологии и организация услуг в сервисе й», состоящий из перечня вопросов по основным темам, тестовых заданий для проверки остаточных знаний.

Методические указания предназначены для обучающихся всех форм обучения направлений подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

2. РАЗДЕЛЫ И ТЕМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения
1.	Содержание, назначение и порядок изучения дисциплины Понятие о технической эксплуатации автомобилей в автомобильном сервисе	Написание докладов. Написание плана-конспекта
2.	Системы и технологии обслуживания и ремонта автомобилей. Признаки и причины изменения технического состояния автомобилей.	Написание плана-конспекта
3.	Система технического обслуживания и ремонта.	Написание плана-конспекта
4.	Виды и формы организации услуг автосервиса Особенности эксплуатации и обслуживания автомобильного транспорта населения	Написание плана-конспекта
5.	Формирование рынка услуг	Написание плана-конспекта
6.	Нормативно-правовая база автосервиса. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом	Написание докладов
7.	Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса	Написание плана-конспекта
8.	Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса и владельцев автомобилей	Написание плана-конспекта
9.	Система материально-технического обеспечения запасными частями	Написание плана-конспекта
10.	Нормирование расхода и определение потребности в топливно-смазочных материалах	Написание плана-конспекта

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1 Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля

1. Техническое состояние автомобиля.
2. Классификация причин изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации.
3. Автомобильный сервис как разновидность технической эксплуатации автомобилей.
4. Цели и задачи автосервиса.
5. Случайные причины изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации
6. Основные виды изнашивания в элементах автомобилей.
7. Основные виды трения в элементах автомобилей.
8. Основные виды коррозионных разрушений в элементах автомобилей.
9. Характеристика видов разрушений и повреждений при физическом воздействии.
10. Факторы, влияющие на изменение технического состояния автомобилей.
11. Основные закономерности изменения технического состояния автомобильного транспорта.
12. Классификация отказов.
13. Свойства надежности и их показатели.
14. Типы и функции предприятий автомобильного транспорта.
15. Структура и назначение предприятий автосервиса.
16. Классификация СТОА.
17. Характеристика планово-предупредительной системы технического обслуживания и ремонта.
18. Составные части системы технического обслуживания и ремонта.
19. Характеристика основных этапов организации обеспечения в эксплуатации подвижного состава автотранспорта.
20. Способы обеспечения работоспособности автомобилей в процессе эксплуатации.
21. Техническое обслуживание как составной элемент автосервиса.
22. Характеристика ежедневного (ЕО) технического обслуживания автомобилей.
23. Содержание основных операций ТО автомобилей.
24. Характеристика второго технического обслуживания (ТО-2) автомобилей.
25. Характеристика контрольно-диагностических, крепежных и регулировочных работ при проведении ТО-2.
26. Характеристика смазочных, очистительных и дополнительных работ при проведении ТО-2.
27. Характеристика основных нормативных документов по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.
28. Факторы, влияющие при ресурсном корректировании нормативов ТО и ремонта.
29. Характеристика ремонта как составного элемента автосервиса.
30. Классификация условий эксплуатации автомобилей.
31. Особенности эксплуатации автомобилей индивидуального пользования.
32. Специфика эксплуатации автомобилей импортного производства.
33. Назначение, содержание и место в технологическом процессе уборочно-моечных работ.
34. Назначение, содержание и место в технологическом процессе смазочно-заправочных работ.

35. Назначение, содержание и место в технологическом процессе контрольно-диагностических и регулировочных работ.
36. Назначение, содержание и место в технологическом процессе подъемно-транспортных работ.
37. Классификация осмотрового оборудования, применяемого на предприятиях автосервиса.
38. Классификация подъемников, применяемых на предприятиях автосервиса.
39. Характеристика подъемно-транспортного оборудования, применяемого на предприятиях автосервиса.
40. Диагностика технического состояния автомобилей.
41. Классификация оборудования для смазочно-заправочных работ.
42. Конструктивные особенности, принцип действия маслораздаточного оборудования.
43. Конструктивные особенности, принцип действия воздухораздаточного оборудования.
44. Классификация оборудования для разборочно-сборочных работ.
45. Характеристика оборудования для технического обслуживания шин.
46. Конструктивные особенности, принцип действия компрессоров, применяемых на предприятиях автосервиса.
47. Характеристика оборудования для демонтажа-монтажа шин, применяемого на предприятиях автосервиса.
48. Характеристика оборудования для ремонта шин.
49. Экологические требования по обращению с отходами производства и потребления предприятиями автосервиса.
50. Классификация средств технического диагностирования автомобилей.
51. Показатели технического состояния автомобилей.
52. Требования к продукции автосервиса.
53. Характеристика качества автосервиса и его продукции.
54. Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей.
55. Требования к обслуживанию оборудования и инструментальному хозяйству.
56. Инфраструктура станции СТОА.
57. Формирование производственной программы на автосервисе.
58. Формирование производственной программы кузовных и малярных работ.

2.2 Задания для самостоятельной работы

Тема 1. Составление технической документации по организации технологических процессов обслуживания автомобилей.

- Описать планово-предупредительные системы ТО и ремонта автомобилей.
- Нормативные документы по ТО и Р, их характеристика.
- Классификация процесса на производстве, его структура.
- Структура объемов технологических воздействий на автомобиль.

Тема 2. Формы организации технической эксплуатации в автотранспортных предприятиях различного типа (выездное занятие).

- Характеристика предприятий автомобильного транспорта.
- Структура и назначение предприятий автомобильного сервиса.
- Виды и особенности условий эксплуатации.
- Характеристика ТО и Р и их место в технической эксплуатации автомобилей.

Тема 3. Формы организации работы предприятий автосервиса (выездное занятие).

- Основы классификации предприятий автомобильного транспорта и автосервиса.
- Правовые основы индивидуально-трудовой деятельности в автосервисе.
- Виды собственности предприятий автомобильного транспорта и сервиса.

- Их сравнительная характеристика, особенности.

Задачи:

1. Даны ширина (2,8 м) и длина (10,5 м) автомобиля в плане; количество подвижного состава АСП = 45 ед. и коэффициент плотности расстановки $K_p = 2,5$. Определить площадь стоянки подвижного состава.

2. Определить коэффициент технической готовности парка автомобилей, если известны: ресурсный пробег $L_p = 203420$ км, среднесуточный пробег $l_{ср} = 184$ км и число дней простоя автомобиля в ремонте за цикл $D_{рц} = 70$ дня.

3. Определить число постов уборочно-моечных работ, если число заездов автомобилей на уборочно-моечные работы составляет 1800 в год. Число рабочих дней в году 255, продолжительность смены 8 часов, число смен – 1, коэффициент использования рабочего времени поста 0,5; удельная трудоемкость – $t_{ун} = 0,2$ чел/час; коэффициент неравномерности загрузки поста $\phi = 1,15$; среднее число рабочих на посту $P_{ср} = 1$.

4. Определить площадь поста окраски, если она составляет 10 % от площади зоны ТО и ТР. Коэффициент плотности расстановки 5, число постов – 10, длина автомобиля – 5,2 метра, ширина автомобиля – 1,5 м.

Тема 4 Технология и организация приемки и выдачи автомобилей на предприятиях автосервиса.

- Характеристика производственных процессов в автосервисе.
- Технологические и информационные связи между производственными участками зонами.
- Структура обслуживания автомобилей как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом. Первичный документооборот.

Задача:

Даны ритм производства $R_2 = 294$ мин, трудоемкость работ $t_2 = 29$ чел.ч, количество одновременно работающих на посту $P_n = 3$ чел, время на маневрирование $t_n = 2$ мин, коэффициент использования поста $h = 0,85$. Определить количество отдельных постов ТО-2.

Тема 5. Документооборот при гарантийном обслуживании автомобилей.

- Характеристика нормативно-технической документации при гарантийном обслуживании.
- Типы услуг населению, их характеристика.
- Виды услуг в зависимости от типа подвижного состава.
- Структура услуг в течении «жизненного цикла» автомобиля.

Тема 6 Расчет выбросов предприятием отходов в окружающую среду и составление экологического паспорта.

- Виды факторов, влияющие на расход материальных ресурсов, их характеристика.
- Методы распознавания.
- Способы хранения, сбора, использования, утилизации вторичных ресурсов в автосервисе.
- Отчетность перед различными службами.

Тема 1. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта

1. Анализ системы автотехобслуживания в отрасли автомобильного транспорта.
2. Что влияет на объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.
3. Особенности эксплуатации транспортных средств населения.
4. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТОА.

Тема 2. Понятия об услугах автосервиса.

1. Типы услуг населению, их характеристика.
2. Виды услуг в зависимости от типа подвижного состава.
3. Структура услуг в течении «жизненного цикла» автомобиля.

Тема 3. Формирование рынка услуг.

1. Характеристика качества услуг.
2. Механизм формирования рынка услуг.
3. Регулирование развития сервиса.

Тема 4. Основы производственных процессов.

1. Характеристика производственных процессов в автосервисе.
2. Технологические и информационные связи между производственными участками зонами.
3. Структура обслуживания автомобилей как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом. Первичный документооборот.

Тема 5. Организация управления производством автосервиса.

1. Характеристика нормативных документов по управлению производством в автосервисе.
2. Виды и краткое описание нормативных документов по управлению производством.

Тема 6. Структуры инженерно-технической службы.

1. Основы планирования производства.
2. Характеристика структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса.
3. Требования к персоналу при предоставлении услуг, должностные обязанности.

Тема 7. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом.

1. Положение системы государственного регулирования автотранспортной деятельностью.
2. Законодательные и нормативные акты системы государственного регулирования (регистрация, сертификация и лицензирование).

Тема 8. Зарубежный опыт регулирования деятельности предприятий автосервиса.

1. Основные аспекты зарубежного опыта регулирования деятельности предприятий автосервиса.
2. Характеристика требований, предъявляемых при организации предприятий автосервиса.

Тема 9. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности.

1. Основы классификации предприятий автомобильного транспорта и автосервиса.
2. Правовые основы индивидуально-трудовой деятельности в автосервисе.
3. Виды собственности предприятий автомобильного транспорта и сервиса.
4. Их сравнительная характеристика, особенности.

Тема 10. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.

1. Какие законы регламентируют деятельность предприятий автосервиса.
2. Необходимость и функция сертификации (лицензирования).

Тема 11. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса.

1. Характеристика сертификации, структура, виды.
2. Сертификация различных объектов автосервиса.
3. Организация и технология сертификации.

Тема 12. Лицензирование автотранспортной деятельности.

1. Характеристика законодательных и нормативных актов, регламентирующих автоперевозочный процесс.

2. Структура документооборота при лицензировании.
3. Основные требования, предъявляемые к заявителю - организатору перевозочного процесса.

Тема 13. Система управления деятельностью по производству и сбыту запасных частей.

1. Характеристика товарной политики.
2. Торговая номенклатура.
3. Развитие дилерской сети.
4. Структура и расчет цен.
5. Гибкие системы цен и стимулов.
6. Организация различных видов торговли.

Тема 14. Пути совершенствования системы МТО.

1. Пути совершенствования системы МТО.
2. Характеристика основных направлений.

Тема 15. Факторы, определяющие совершенствование структуры и функций автосервиса.

1. Характеристика факторов, определяющих совершенствование структуры и функций автосервиса.
2. Тенденции конструктивных изменений автомобилей. Компьютеризация технологического оборудования.
3. Ужесточение нормативов на дорожно-транспортную и экологическую безопасность автомобилей.
4. Совершенствование информационных и производственных технологий. Потребность в персонале высокой квалификации.

Вопросы к экзамену

1. Перечислите основные виды услуг по ТО и Р автомобилей, подлежащих обязательной сертификации.
2. Основные задачи отдела обработки и анализа информации
3. Характер товарной политики СТО
4. Назовите цели и задачи лицензирования на автомобильном транспорте
5. Факторы, влияющие на формирование рынка автосервисных услуг
6. Организация складского хозяйства на предприятиях автосервиса
7. Оперативное управление производством
8. Инфраструктура станции технического обслуживания
9. Совершенствование информационных и производственных технологий
10. Классификация предприятий автомобильного транспорта и автосервиса по видам, формам предпринимательской деятельности (наем, аренда)
11. Задачи инженерно-технической службы
12. Какие документы являются нормативно-правовой базой по сертификации в РФ
13. Планирование производственной программы станции тех обслуживания
14. Организация региональных складов запасных частей
15. Компьютеризация технологического оборудования
16. Объясните схемы сертификации услуг по ТО и Р
17. Какие формы информации о соответствии продукции (услуг) установленным нормам используются в системах сертификации
18. Какие виды деятельности на автомобильном транспорте подлежат лицензированию в РФ
19. Организация выполнения заказов и активизация запасов запасных частей
20. Требования, предъявляемые при организации предприятий автосервиса
21. Перечислите основные лицензионные требования и условия, касающиеся подвижного состава
22. Организационно-производственная структура ИТС АТО
23. Организация управления производством на СТО
24. Укажите основные отличия между обязательной и добровольной сертификацией
25. Дать определение понятию «лицензирование» перечислите его преимущества и недостатки

26. Требования к персоналу при предоставлении услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру
27. Формы и методы организации и управления инженерно-технической службы
28. Состав персонала предприятий автосервиса
29. Что является объектами сертификации в соответствии с системой сертификации механических транспортных средств и прицепов
30. Управление складскими запасами
31. Формирование обоснованной товарной и сбытовой политики СТО
32. Технический контроль качества работ на СТО
33. Дайте определение термину «сертификация», объясните цели ее проведения
34. Требования к системе обеспечения запасными частями
35. Технические характеристики и оборудование складов
36. Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей
37. Объясните понятие лицензионные требования и условия
38. Объясните понятие лицензионные требования и условия
39. Назначение и классификация складов предприятий автосервиса

2.3 Тестовые задания для проведения контроля СРС

Вариант 1

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

- a) магазин, кемпинг, дорожное полотно, СТО, дорожные знаки;
- b) светофор, мотель, кемпинг, гараж, ГИБДД;
- c) магазин, грузовая станция, дорожное полотно, СТО, автосвалка;
- d) магазин, АЗС, дорожное полотно, стоянка, пункт автоконтроля.

2. Главная особенность в продукции автосервиса состоит в том, что:

- a) человеческие оценки качества субъективны;
- b) в основном продукцией является товар;
- c) услуг неотделима от мест предоставления;
- d) качество зависит от культуры обслуживания.

3. Комплекс маркетинга в автосервисе состоит из:

- a) Продукция, стоимость, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- b) Продукция, ценообразование, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- c) Продукция, цена, стимулирование сбыта, распространение продукции;
- d) Продукция, ценовая политика, реклама, продвижение товара;

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

- a) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; реализация услуг.
- b) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; стимулирование услуг.
- c) получение заказов на услуги от населения; выполнение работ; реализация услуг.
- d) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; предоставление услуг.

5. Виды сегментации в автосервисе:

- a) по признакам конкурентов, по услугам, по ценам;
- b) по признакам потребителей, по услугам, по конкурентам;
- c) по гарантии, по пробегу автомобилей, по специализации;
- d) по процессу оказания услуги, по способу предоставления услуг, по месту расположения станции;

6. Джоббером является:

- a) Фирмы распространители продукции,
- b) Официальные представители,
- c) Фирменные станции,
- d) Дилеры.

7. Цель автосервиса в целом состоит в том:

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

8. В понятие «автосервис» входит:

- a) это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего "жизненного" цикла.
- b) это подсистема поддержания работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации
- c) это инфраструктура автомобильного транспорта, которая включает в себя системы торговли, поддержания работоспособности и восстановления автомобилей, его технической эксплуатации, использования и устранения вредных последствий.
- d) 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 технической* обслуживания и ремонта автомобилей.

9. При складской форме доставки:

- a) доставка грузов от предприятия до поставщика напрямую.
- b) доставка осуществляется через посреднические склады,
- c) объем поставки ограничен нормами отгрузки,
- d) рентабелен для малых предприятий.

10. Особенность ценообразования состоит в том, что:

- a) станция может влиять на стоимость запасных частей.
- b) станция зависит от конкурентов.
- c) ценовую политику определяет большое число специалистов .
- d) окончательную оценку делает клиент.

Ключи для проверки тестов контроля остаточных знаний:

№ Вопросы	Ключ	№ Вопросы	Ключ
1	C	6	D
2	A	7	B
3	D	8	A
4	D	9	B
5	D	10	A

Вариант 2

1) Выберите неверное утверждение. Основными системами управления материальными потоками во внутрипроизводственной логистической системе являются:

- a) “толкающая” логистика (система MRP);
- b) “тянущая” логистика (система Канбан);

с) “сквозная” (прямоточная) логистика.

2) Выберите неверное утверждение. Принцип “точно вовремя” (Just in time) реализует следующие положения организации производства:

- а) обеспечение прибытия всех материалов к месту и времени их потребления, минуя промежуточное складирование;
- б) замена запасов информацией о месте и времени быстрого приобретения необходимых материалов;
- с) обеспечение быстрого выполнения заказов потребителей путем поддержания на складах максимально возможного запаса готовой продукции;**
- д) максимально возможное качество и минимально возможные сроки выполнения заказов.

3) Выберите неверное утверждение. Принцип “точно вовремя” (Just in time) реализует следующие положения организации производства:

- а) обеспечение быстрого выполнения заказов потребителей путем поддержания на складах максимально возможного запаса готовой продукции;**
- б) замена политики продажи произведенных изделий политикой производства продаваемых товаров;
- с) доведение оптимального размера партии изделий до предельно возможного минимума (в идеале - до единицы);
- д) ориентация производства на изменение спроса, для чего используется универсальное переналаживаемое оборудование и высококвалифицированные рабочие-универсалы.

4) Выберите неверное утверждение. Ремонт оборудования на предприятиях отрасли может осуществляться следующими методами:

- а) агрегатным
- б) узловым
- с) блочным**
- д) подетально

5) Выберите неверное утверждение. “Толкающая” система организации производства (система MRP):

- а) управляется централизованно и организуется по заранее составленному производственному графику;
- б) требует создания промежуточных (буферных) запасов между технологическими стадиями производственного процесса;
- с) обеспечивает максимальную загрузку производственных мощностей;
- д) отдает предпочтение высокопроизводительному специализированному оборудованию;
- е) оперативно реагирует на изменение запросов потребительского рынка;**
- ф) планирование производства и определение потребности в материалах осуществляется на основе прогнозирования.

6) Для какой из форм специализации характерен выпуск автомобилей:

- а) предметной;**
- б) подетально;
- с) технологической.

7) Для характеристики размера предприятия используется:

- а) стоимость основных производственных средств;**
- б) уровень рентабельности;
- с) себестоимость единицы продукции.

8) Как влияет возраст оборудования на годовой фонд времени работы оборудования:

a) не влияет;

b) сокращается пропорционально возрастной характеристике;

с) для каждого возрастного интервала характерен определенный процент сокращения годового фонда времени.

9) Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия:

a) организация и выполнение перевозок;

b) хранение, техническое обслуживание и ремонт подвижного состава;

с) совершенствование конструкции эксплуатируемых автомобилей;

d) подбор, расстановка и повышение квалификации кадров.

10) Какие операции называются машинно-ручными?

a) полностью выполняются рабочими при помощи простейших инструментов;

b) осуществляются одним или несколькими рабочими при помощи механизмов;

c) осуществляются непосредственным воздействием на предмет труда машиной, действиями которой управляет рабочий.

11) Какие показатели не учитываются при планировании технического обслуживания:

a) фактический суммарный пробег автомобиля;

b) категория условий эксплуатации;

с) среднесуточный пробег.

12) Какой вид запаса материалов является обязательным:

a) страховой;

b) текущий;

c) подготовительный.

13) Коэффициент сменности определяется как отношение:

a) количества отработанных станкосмен за сутки к среднегодовой стоимости нормы оборудования;

b) количества смен, отработанных за сутки, к количеству установленного оборудования;

c) количества работающего оборудования в наибольшую смену к количеству наличного оборудования;

d) количества отработанных станкосмен за сутки к максимальному количеству работающего оборудования в одной из смен?

Ключи для проверки тестов контроля остаточных знаний:

1	С	8	С
2	С	9	С
3	А	10	В
4	С	11	С
5	Е	12	В
6	А	13	Д
7	А		

Вариант 3

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

a) магазин, АЗС, дорожное полотно, СТО, ГИБДД;

- b) светофор, АЗС, кемпинг, СТО, ГИБДД;
- c) магазин, грузовая станция, дорожное полотно, СТО, автосвалка;
- d) магазин, АЗС, дорожное полотно, стоянка, ГИБДД.

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

- a) человеческие оценки субъективны;
- b) ресурсы небезграничны;
- c) люди всегда ошибаются;
- d) все зависит от культуры обслуживания.

3. Комплекс маркетинга в автосервисе состоит из:

- a) Продукция, стоимость, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- b) Продукция, ценообразование, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- c) Продукция, цена, стимулирование сбыта, распространение продукции;
- d) Продукция, ценовая политика, реклама, продвижение товара.

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

- a) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; реализация услуг;
- b) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; стимулирование услуг;
- c) получение заказов на услуги от населения; выполнение работ; реализация услуг;
- d) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; предоставление услуг.

5. Виды позиционирования в автосервисе:

- a) Недифференцированные СТО, дифференцированные СТО, специализированные;
- b) общие СТО, фирменные СТО, специализированные;
- c) гарантийные станции, негарантийные СТО, специализированные;
- d) Недифференцированные СТО, дифференцированные СТО, узкой специализации.

6. Дистрибьютором является:

- a) Фирмы распространители продукции;
- b) Официальные представители;
- c) Фирменные станции;
- d) Дилеры.

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

- a) чтобы обеспечить оптимальное использование заложенных в автомобиле возможностей;
- b) чтобы обеспечить максимальное использование заложенных в автомобиле возможностей;
- c) чтобы детали и сборочные единицы сохранялись при ремонте принадлежность к определенному объекту;
- d) чтобы неисправные агрегаты заменяются новыми или отремонтированными.

8. В понятие «автосервис» входит:

- a) это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего "жизненного" цикла;
- b) это подсистема поддержания работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации;
- c) это инфраструктура автомобильного транспорта, которая включает в себя системы торговли, поддержания работоспособности и восстановления автомобилей, его технической эксплуатации, использования и устранения вредных последствий;

д) 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 технической* обслуживания и ремонта автомобилей;

9. При транзитной форме доставки:

- а) доставка грузов от предприятия до поставщика напрямую;
- б) доставка осуществляется через посреднические склады;
- с) объем поставки ограничен нормами отгрузки;
- д) рентабелен для малых предприятий.

10. Особенность ценообразования состоит в том, что:

- а) станция может влиять на стоимость запасных частей;
- б) станция зависит от конкурентов;
- с) ценовую политику определяет большое число специалистов;
- д) окончательную оценку сделает клиент.

Ключи для проверки тестов контроля остаточных знаний:

№ Вопросы	Ключ	№ Вопросы	Ключ
1	С	6	Д
2	Д	7	В
3	В	8	А
4	Д	9	В
5	В	10	А

Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Цель и задачи курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине "Системы, технологии и организация услуг в сервисе" направлена на развитие у студентов навыков самостоятельной работы и формирование творческого подхода к решению задач технологического проектирования автотранспортных предприятий (АТП).

Целью курсовой работы является углубление, закрепление и систематизация знаний студентов по решению инженерных вопросов, связанных с технологическим проектированием структурных подразделений производственно-технических баз (ПТБ) АТП.

При этом основными задачами, решаемыми на всех этапах выполнения курсового проекта, являются:

- расчет объемов выполняемых работ на АТП и численности исполнителей;
- определение числа постов и линий для технического обслуживания (ТО) и постов текущего ремонта (ТР) подвижного состава;
- определение потребности в технологическом оборудовании и оснастке для выполнения комплекса работ по ТО и ТР на проектируемом участке (цехе);
- разработка вопросов организации и технологии работ по техническому обслуживанию и текущему ремонту автомобилей в современных условиях эксплуатации;
- разработка конструкторских решений приспособлений, улучшающих технологию технического обслуживания или текущего ремонта сборочных единиц, агрегатов автомобилей;
- разработка планировочных решений по проектируемым зонам, участкам, цехам ПТБ и размещению технологического оборудования;
- разработка мероприятий по охране труда и окружающей среды, а также технико-экономическая оценка разработанных проектных решений по совершенствованию технологических процессов ТО и ТР на АТП.

Содержание, объем и оформление курсовой работы

Курсовая работа состоит из расчетно-пояснительной записки (РПЗ) объемом 30...35 с. машинописного текста формата А4 и графического материала, выполняемого на стандартных листах чертежной бумаги формата А1.

Структура расчетно-пояснительной записки следующая:

- титульный лист;
- задание;
- содержание проекта с последовательным перечислением заголовков разделов, подразделов, приложений и страниц;
- основная часть проекта (разделы, входящие в состав основной части проекта, приведены ниже);
- заключение и выводы;
- список использованных источников;
- приложения.

Основные разделы расчетно-пояснительной записки:

- **технологический раздел**, который содержит расчеты: по определению периодичности технического обслуживания и ремонта, количества технических воздействий; по распределению, трудоемкости работ по ТО и ТР по производственным зонам, отделениям, участкам; по определению численности персонала АТП;

- **организационно-технологический раздел**, содержащий проект производственной зоны или участка, включающий необходимые расчеты (числа постов, площади помещений, уровня механизации и др.), выбор технологического оборудования, разработку схемы организации технологического процесса и планировочного решения с расстановкой оборудования, разработку планировочного решения производственного корпуса, оценку технического уровня разрабатываемого проектного решения;

- **конструкторский раздел** с обоснованием необходимости разработки данной конструкции приспособления, устройства для ТО и ТР, описания принципа работы и пр.

Расчетно-пояснительная записка выполняется студентом четко, аккуратно, в сжатой форме в соответствии с ГОСТ 2.105-95 (шрифт -Times New Roman, высота - 14; межстрочный полуторный интервал), сокращение слов при написании записки не допускается, за исключением случаев установленных сокращений.

Формулы, используемые в РПЗ, должны быть пронумерованы арабскими цифрами. Номер ставится с правой стороны страницы на уровне формулы в круглых скобках. Нумерация должна быть сквозной в пределах каждого из разделов РПЗ. Условные обозначения в формулах расшифровываются только при первом их написании. При повторном обозначении расшифровка не производится.

Форма **титульного листа** к расчетно-пояснительной записке, **задание и график** на выполнение курсовой работы приведены в методических указаниях по курсовой работе.

Содержание включает номера и наименования разделов и подразделов с указанием номера страниц, а также перечень графического материала с указанием формата.

Список литературы должен содержать весь перечень источников, используемых при выполнении курсового проекта. В качестве примера библиографического описания может быть список литературы данного пособия.

Источники располагаются в той последовательности, которая определяется изложением материала в пояснительной записке или в алфавитном порядке. В ссылках на использованные нормативы необходимо давать первоисточник, а также учебник или учебное пособие, где приведены данные нормативы.

Ссылки на литературу указываются в тексте в квадратных скобках в соответствии с порядковым номером в списке использованных источников.

Объем и содержание **графической части** курсовой работы должны отражать принятое в работе планировочное решение по проектированию участков, постов, линий, зон технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей, а также генеральный план АТП, планировку его

производственного корпуса, одного из производственных участков или зоны проектируемого предприятия с расстановкой технологического оборудования и конструкторскую разработку.

Конкретный перечень графической части проекта определяется заданием на проектирование в соответствии с указанием преподавателя.

При разработке планировочного решения производственного корпуса производится проработка двух-трех вариантов размещения в плане корпуса зоны (участка), указанных в задании, анализ альтернативных решений и обоснование принятого варианта.

Задание на курсовую работу по дисциплине:
«Системы, технологии и организация услуг в сервисе»

Подвижной состав (марка, модель)	A_n	I_{cc}	$T_n, ч$	$D_{раб.г.}$	$K_{у.э.}$	$K_{л.р.}$	A_n		xL_i	
							A_n^i	A_n^{ii}	xL_i^{ii}	xL_i^{ii}
ГАЗ-53А, УАЗ-452, Татра-8150	90	120	10.5	305	1	Умер.теп	10	5	0.25	0.50
ГАЗ-24-11, ЛиАЗ-5256, ПАЗ-672	55	290	12.0	365	3	Теп.влаж.	8	3	0.45	0.25
ЗИЛ-130, МАЗ-6422, БелАЗ-75402	60	285	16.0	357	2	Жарк.сух.	12	6	0.50	0.52
IKARUS-260,-263, КамАЗ-5511,-5320	70	250	21.0	365	4	Умер.хол	2	4	0.85	0.65
КИА, Дэу, Субару, ВАЗ-2110	75	100	10.5	305	5	Холод	6	5	1.00	0.70
ГАЗ-53А, УАЗ-452, Татра-8150	90	150	10.5	305	3	Жар.сух	10	2	1.25	1.10
МАЗ-5429, МАЗ-504В, КрАЗ-258	110	275	16.0	365	2	Тепл.влаж	12	8	1.50	1.23
УАЗ-452, ЕрАЗ-762, КАЗ-608	120	265	12.0	357	1	Умер.тепл	21	11	1.75	1.25
ЛиАЗ-697 Н, IKARUS-280,-283	80	260	21.0	305	5	Холод	4	10	1.80	1.43
КамАЗ-5511, 5320, ЗИЛ-130	120	180	16.0	305	4	Жарк.сух	11	9	1.95	1.45
ЕрАЗ-762, КАЗ-608, Татра	150	150	10.5	357	1	Умер.тепл	9	6	0.65	1.49
IKARUS-260,-263, КамАЗ-5511,-5320	130	250	12.0	365	2	Теп.влаж	12	8	1.20	1.50
МАЗ-5429, МАЗ-504В, КрАЗ-103-2582	120	250	16.0	357	3	Жар.сух	7	3	1.15	1.58
ГАЗ-24-11 (такси), Москвич-2140 (такси), ПАЗ-672	90	180	21.0	305	5	Холод	4	5	1.78	1.65
ЗИЛ-130, ЗИЛ-431410, МАЗ-54322	80	240	12.0	305	4	Умер.тепл	9	4	2.10	1.70
МАЗ-5430, БелАЗ-75402, КрАЗ-256В	150	220	16.0	357	2	Тепл.влажн	12	6	2.00	1.75
МАЗ-64229, МАЗ-5430, БелАЗ-75402	120	265	12.0	365	3	Умер.холод	10	6	0.45	1.80
КамАЗ-5511, 5320, ЗИЛ-130	100	210	10.5	305	1	Умер.тепл	7	5	0.48	1.85
IKARUS-260,-263, КамАЗ-5511,-5320	90	255	21.0	365	5	Холодн	10	8	1.65	1.95
МАЗ-64229, МАЗ-5430, БелАЗ-75402	75	280	21.0	357	3	Теп.влаж	5	4	2.00	1.98

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Методические указания к практическим работам по курсу «Система, технология и организация услуг в автомобильном сервисе» Майкоп: ИП Магарин О.Г., 2011.-43 с.
2. Методические указания к практическим работам по курсу «Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса» Майкоп: ИП Магарин О.Г., 2010.-37 с.
3. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе. Учебно-методическое пособие по выполнению курсовой работы студентами очной и заочной формы обучения. ИП Кучеренко В.О. Майкоп, 2013.-92с.
4. ЭБС «Znanium.com» Круглик В.М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычев. - М.: Нов. знание: ИНФРА-М, 2013. - 260 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. 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, 2012. - 160 с
6. ЭБС «Znanium.com» Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей : учебник / [И.Э. Грибут и др.] ; под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. - М. : Альфа-М : Инфра-М, 2008. - Режим доступа: <http://znanium.com/>- 480 с.
7. ЭБС «Znanium.com». Пузряков А.Ф. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.Ф. Пузряков, М.Е. Ставровский, А.В.Олейник и др. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/>
8. Экономика автосервиса. Создание автосервисного участка на базе действующего предприятия : учеб. пособие / Б.Ю. Сербиновский [и др.]. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2006. – 432 с.
6. Савич, Е.Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей [Электронный ресурс]: 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. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа:<http://znanium.com/bookread2.php?book=920520>