Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра технологии машиностроения

Паспорт зачета

по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса», 6 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по билетам. Билет состоит из 2 вопросов и формируется по следующему правилу:

- первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-15;
- второй вопрос из диапазона вопросов 16-30.

Таким образом, проверяются результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенций.

На зачете преподаватель вправе задавать студенту уточняющие и дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет МТ

Билет № 1
к зачету по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса»

---

1 Анализ спроса на услуги автосервиса
2. Организация технологического процесса технического обслуживания

Утверждаю: зав. кафедрой ____ _____ должность, ФИО
(подпись)
(дата)

2. Критерии оценки результатов обучения, соотнесенных с уровнями освоения индикаторов достижения компетенций

Ответ на билет для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент проводит сравнительный комплексный анализ материала, выявляет проблемы, предлагает механизмы их решения, представляет количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций не содержит

пробелов. Установленные в программе компетенции сформированы в полном объеме. Оценка составляет *от 18 до 20 баллов.*

Ответ на билет для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, способен представить количественные и качественные характеристики процессов. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит несущественные пробелы. Установленные в программе компетенции сформированы на базовом уровне. Оценка составляет *от 15 до 17 баллов.*

Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит пробелы. Установленные в программе компетенции сформированы на пороговом уровне. Оценка составляет *от 10 до 14 баллов.*

Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным** (ниже порогового уровня), если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит существенные пробелы. Установленные в программе компетенции не сформированы. Оценка составляет *менее 10 баллов.*

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета составляет от 10 до 20 баллов включительно. Сумма менее 10 баллов признается неудовлетворительным результатом промежуточной аттестации по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, установленными в НГТУ.

4. Вопросы к зачету **по дисциплине «**Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса**»**

1. Анализ спроса на услуги автосервиса.
2. Определение основных показателей потребностей в услугах (1 этап).
3. Общие принципы оценки спроса на услуги (2 этап).
4. Прогнозирование динамики изменения спроса на услуги в регионе (3 этап). Прогнозируемый спрос на услуги автосервиса по оценке экспертов (4 этап).
5. Требования к сервисным предприятиям.
6. Четыре этапа старта бизнеса.
7. Основные принципы формирования предприятий автосервиса.
8. Принцип построения современной станции.
9. Роль планирования финансово-экономической деятельности предприятия.
10. Лизинговые услуги. Типы и формы лизинга. Преимущества и недостатки лизинга.
11. Кадровая структура предприятий автосервиса.
12. Организационная структура управления предприятием.
13. Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги.
14. Комплексная система управления качеством услуг.
15. Цели и задачи сертификации.
16. Системы сертификации и ее организационная структура.
17. Виды сертификации.
18. Порядок проведения сертификации.

19. Организация технологического процесса ТО и ремонта автомобилей. Основные определения.
20. Организация технологического процесса технического обслуживания.
21. Выбор метода обслуживания.
22. Организация работы постов и исполнителей.
23. Организация технологического процесса ремонта.
24. Типовые схемы последовательности проведения работ.
25. Принципы формирования прогрессивных технологий, технологического и производственного процессов.
26. Организационно-технологическое обеспечение автосервиса.
27. Варианты перспективных организационных форм технологических процессов.
28. Виды технического обслуживания и ремонта автомобилей.
29. Организация предпродажного обслуживания.
30. Основы стратегии послепродажного обслуживания.