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

Кафедра технологии машиностроения

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН МТФ
к.т.н., доцент А.Г. Тюрин
“___”_____ _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса
Образовательная программа: 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль: Автомобильный сервис и фирменное обслуживание

Новосибирск 2021

1. **Обобщенная структура фонда оценочных средств дисциплины**

Обобщенная структура фонда оценочных средств по **дисциплине** Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	**Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)**	**Темы**	**Этапы оценки компетенций**	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	**Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)**
ОПК.4 готовность применять в практической деятельности принципы рационального использования природных ресурсов и защиты окружающей среды	з3. знать реализацию ресурсосберегающих технологий в различных условиях хозяйствования	Основные принципы формирования предприятий автосервиса.		Зачет, вопросы 7
ПК.38/СЭ способность организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования	з22. знать функции инженерно-технической службы эксплуатационных предприятий отрасли в рамках эксплуатации комплексных технических систем	Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги. Комплексная система управления качеством услуг.		Зачет, вопросы 13, 14
ПК.38/СЭ	з33. знать системы формирования заказов на запасные части и расчет их параметров	Обеспечение запасными частями предприятий автосервиса. Система поставок "точно в срок". Формы организации и технология поставок.		Зачет, вопрос 26
ПК.40/СЭ способность определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	з11. знать технологические приемы и способы устранения основных отказов и неисправностей	Организация работы постов и исполнителей.		Зачет, вопрос 22
ПК.42/СЭ способность использовать в практической деятельности	з1. знать состав операций технологических процессов, оборудование и	Виды технического обслуживания и ремонта автомобилей. Организация технологического процесса ремонта. Организация	РГЗ, разделы 1-6	

технологии текущего ремонта и технического обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования на основе использования новых материалов и средств диагностики	оснастку, применяемые при производстве и ремонте ТиТТМО отрасли и их составных частей	технологического процесса технического обслуживания. Организация технологического процесса ТО и ремонта автомобилей. Основные определения.		
ПК.42/СЭ	з2. знать основное содержание работ по диагностированию систем и агрегатов ТиТТМО отрасли	Выбор метода обслуживания. Организация технологического процесса ремонта. Организация технологического процесса технического обслуживания. Организация технологического процесса ТО и ремонта автомобилей. Основные определения. Типовые схемы последовательности проведения работ.		Зачет, вопросы 1-22,24
ПК.42/СЭ	з8. знать содержание и отличительные особенности производственного и технологического процессов производства и ремонта ТиТТМО отрасли	Виды размеров заказа и поставок запасных частей. Затраты на управление запасами. Кадровая структура предприятий автосервиса. Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги. Комплексная система управления качеством услуг. Обеспечение запасными частями предприятий автосервиса. Организационная структура управления предприятием. Организация предпродажного обслуживания. Основные показатели техники и логистики. Основы стратегии послепродажного обслуживания. Предсказуемость потребления запасных частей. Система поставок "точно в срок". Уменьшение риска неликвидности запасов. Управление запасами. Управление запасами. Неопределенность поставок. Формы организации и технология поставок. Эффективность системы "точно в срок".		Зачет, вопросы16-20
ПК.42/СЭ	з9. знать схемы технологических процессов ТО и ТР	Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги. Комплексная система управления качеством услуг.		Зачет, вопросы 13, 14
ПК.42/СЭ	з11. знать особенности технологических воздействий на	Организационно-технологическое обеспечение автосервиса.		Зачет, вопросы 25-27

	ТиТТМО различного типажа			
ПК.43/СЭ владение знаниями нормативов выбора и расстановки технологического оборудования	з1. знать основные решения по проектированию, вводу в действие, сопровождению и развитию комплексных технических систем отрасли	Выбор стратегии развития предприятий автосервиса. Классификация объектов рынка. Организация общения с клиентом. Организация сервиса автомобилей личного пользования. Основные принципы организации сервиса. Основы системы фирменного обслуживания. Отношения между субъектами рынка. Принципы развития рынка услуг. Проблемы развития рынка услуг. Система регулирования рынка услуг. Составные элементы сервиса. Состояние рынка Новосибирской области. Структура службы сервиса. Уровни рынка автосервисов. Условия функционирования деятельности автосервиса.	РГЗ, разделы 1-6	Зачет, вопросы 1-15
ПК.45/СЭ готовность выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения	з3. знать основное содержание работ при проведении ТО-1 и ТО-2	Организация работы постов и исполнителей.	РГЗ, разделы 1-6	

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по **дисциплине** проводится в 6 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.4, ПК.38/СЭ, ПК.40/СЭ, ПК.42/СЭ, ПК.43/СЭ, ПК.45/СЭ.

Зачет проводится в письменной форме, по билетам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.4, ПК.38/СЭ, ПК.40/СЭ, ПК.42/СЭ, ПК.43/СЭ, ПК.45/СЭ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.