

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

**Декана факультета социально-
культурного сервиса и туризма
к.э.н., доцент Иволга А.Г. _____**

«20» _____ мая 2022г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.34 Экспертиза и диагностика систем сервиса

43.03.01 Сервис

Технологии организации логистических услуг и сервиса на транспорте

Программа академического бакалавриата

Бакалавр

Очная

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью дисциплины Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика систем сервиса» является формирование теоретических и практических знаний, навыков и умений для принятия обоснованных решений в профессиональной деятельности при организации и проведении экспертизы и диагностики для обеспечения надежности эксплуатируемых и проектируемых объектов и систем сервиса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурс и ограничений	УК-2.1 определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Знания: постановки цели проекта Умения: формулировать совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта Навыки и/или трудовые действия: определения связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Знает специфику формирования технологической концепции организации сферы сервиса	Знания: специфики формирования технологической концепции организации сферы сервиса Умения: знать специфику формирования технологической концепции организации сферы сервиса Навыки: определения специфики формирования технологической концепции организации сферы сервиса
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знания: организации оценки качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон Умения: организовывать оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон Навыки: определения оценки качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика систем сервиса» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для бакалавров очной формы обучения в 5 семестре.

Для освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» студенты используют

знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата:

- Менеджмент в сервисе;
- Основы функционирования систем сервиса;
- Сервисная деятельность;
- Техническая эксплуатация транспорта;
- Основы конструкции транспортных средств.

Освоение дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Принятие управленческих решений в сервисной деятельности;
- Качество транспортно-логистических услуг;
- Бизнес-планирование в логистике и на транспорте
- Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия;
- Инновации в сервисе.

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

Общая трудоемкость дисциплины Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика систем сервиса» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 144 часа (4 з.е.). Распределение по видам работ представлено в таблицах.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
5	144/4	18	36	-	54	36	экзамен
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
5	144/4	-	-	-	-	2	0,25

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

Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
Практические	Лабораторные								
1	Основы технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	12	2	4	-	6	Собеседование	Вопросы	ОПК-1.1 ОПК-3.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
2	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	12	2	4	-	6	Расчетные задачи	Комплект задач	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
3	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	12	2	4	-	6	Собеседование	Вопросы	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
4	Основы экспертной оценки автотранспортных средств	12	2	4	-	6	Расчетные задачи	Комплект задач	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
5	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	12	2	4	-	6	Расчетные задачи	Комплект задач	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
6	Основные положения теории надежности автотранспортных средств	12	2	4	-	6	Расчетные задачи	Комплект задач	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
7	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	12	2	4	-	6	Расчетные задачи	Комплект задач	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
8	Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	12	2	4	-	6	Расчетные задачи	Комплект задач	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
9	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Задания	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	36	Экзамен	Вопросы и задания	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1
	Итого	144	18	36	-	90			УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-3.1

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
1. Основы технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Основные понятия и задачи экспертизы и диагностирования объектов сервиса. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса транспортных средств. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса транспортных средств. Виды и классификация автотранспортных средств. Анализ рынка услуг по экспертизе и диагностированию АТС.	2	-
2. Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг <i>(лекция-визуализация)</i>	Общая характеристика потребительских свойств товарной продукции. Потребительские эксплуатационные свойства автомобилей. Качество сервисных продуктов и услуг. Методы оценки качества продукции и услуг. Техническое регулирование качества товарной продукции и услуг.	2/2	-
3. Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	Цели, задачи и виды экспертизы. Основные элементы экспертизы качества товарной продукции. Процедура проведения экспертизы качества товарной продукции. Экспертиза количества товара, поступившего в автотранспортном средстве. Оборудование для инструментального контроля технического состояния АТС. Основы технологии инструментального контроля АТС	2	-
4. Основы экспертной оценки автотранспортных средств	Логистические подходы к перевозке пассажиров. Эксплуатационные показатели перевозочного процесса и использования парка подвижного состава. Основы выбора подвижного состава. Нормирование скоростей движения и времени простоев. Требования к водителям и организация их труда.	2	-
5. Экспертиза рынка транспортно-логистических и авто-сервисных услуг <i>(лекция-визуализация)</i>	Основы маршрутной технологии. Классификация и характеристика автобусных маршрутов. Характеристики и показатели маршрутной сети. Порядок организации маршрутов, паспорт маршрута. Оптимизация маршрутной системы.	2/2	-
6. Основные положения теории надежности автотранспортных средств	Понятие теории надежности. Параметры надежности автомобиля. Элементы теории вероятностей, используемые в теории надежности. Законы распределения наработок автомобилей, их агрегатов, деталей и систем. Показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования. Надежность систем. Факторы, влияющие на надежность автомобиля.	2	-
7. Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	Понятия и определения технической диагностики. Диагностические нормативы. Автомобиль как объект диагностирования. Методы и средства диагностирования. Параметры состояния и их нормативы. Процесс диагностирования автомобиля.	2	-
8. Организационно-техническое обеспечение диагностирования	Диагностическое оборудование на автосервисных предприятиях. Выбор средств диагностирования по технико-экономическому критерию. Обслуживание и	2	-

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
ния автотранспортных средств	ремонт средств диагностирования. Организация диагностирования автомобилей на СТО. Контроль технического состояния автомобилей при проведении технического осмотра.		
9. Организация проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса	Общие положения. Периодичность диагностирования. Прогнозирование остаточного ресурса. Экспертиза автосервисных и автотранспортных предприятий. Экспертиза услуг АТП по перевозкам пассажиров. Организация обслуживания легковыми автомобилями на условиях проката. Требования безопасности при экспертизе и диагностировании АТС.	2	-
Итого		18/4	-

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*– учебным планом не предусмотрены.

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего часов / часов интерактивных занятий			
		очная форма		заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб
Основы технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	<u>Практическое занятие.</u> Общие положения по изучению дисциплины	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Характеристики объектов и систем сервиса	2			
Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	<u>Практическое занятие.</u> Виды стоимости АТС	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Определение стоимости АТС и их комплектующих затратным подходом	2			
Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	<u>Практическое занятие.</u> Определение стоимости автотранспортных средств сравнительным подходом	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Определение стоимости автототранспортных средств доходным подходом	2			
Основы экспертной оценки автотранспортных средств	<u>Практическое занятие.</u> Учет износа автотранспортного средства	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Определение износа АТС и их комплектующих	2			
Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	<u>Практическое занятие.</u> Определение стоимости ремонта АТС	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Определение расходов на ремонт АТС	2			
Основные положения теории надежности автотранспортных средств	<u>Практическое занятие.</u> Вычисление показателей надежности элементов автомобилей при группированных исходных данных	2		-	

	<u>Практическое занятие.</u> Проверка однородности эмпирических данных по надежности элементов автомобиля	2			
Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	<u>Практическое занятие.</u> Применение активных многофакторных экспериментов при исследовании надежности элементов автомобиля	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Определение степени износа АТС	2			
Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	<u>Практическое занятие.</u> Определение периодичности диагностирования элементов автомобиля	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Резервирование и задачи выбора оптимального числа резервных элементов в системе	2			
Организация проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса	<u>Практическое занятие.</u> Определение объема выборки	2		-	
	<u>Практическое занятие.</u> Исследование надежности и риска восстанавливаемой нерезервированной системы	2			
Итого		36/6		-	

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованию	9	-	-	-
Подготовка реферата	9	-	-	-
Подготовка к тестированию	9	-	-	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	9	-	-	-
Подготовка к контрольной работе	18	-	-	-
Подготовка к экзамену		36	-	-
Итого	54	36	-	-

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса»

4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
6. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Основы технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	2,3	2,3,5,10	http://znanium.com/
2	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	3,4	1,3,4,6,9	http://www.transpostand.ru/
3	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	2,3	1,2,3,5,7	http://window.edu.ru/
4	Основы экспертной оценки автотранспортных средств	1,4	2,3,6,8,9	http://www.iprbookshop.ru/
5	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	1,3	3,4,9,10	http://znanium.com/catalog/product/521552
6	Основные положения теории надежности автотранспортных средств	2,3	1,3,5,7,10	http://znanium.com/
7	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	2,3	1,3,5,7,10	https://biblio-online.ru/
8	Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	2,3	1,3,5,7,10	https://biblio-online.ru/
9	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса	2,3	1,3,5,7,10	http://www.iprbookshop.ru/

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика систем сервиса»

7.1 Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-2.1 определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Экспертиза и диагностика систем сервиса						+				
	Основы конструкции транспортных средств					+					
	Техническая эксплуатация транспорта										
	Сервисная практика				+		+				
	Преддипломная практика								+		
ОПК-1.1 Знает специфику	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									+	
	Экспертиза и диагностика систем сервиса						+				

формирования технологической концепции организации сферы сервиса	Основы конструкции транспортных средств					+						
	Техническая эксплуатация транспорта											
	Сервисная практика					+		+				
	Преддипломная практика										+	
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										+	

7.2 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика систем сервиса» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика систем сервиса» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	собеседование	5
	доклад	10
	расчетные задачи	5
2.	тестирование	5
	реферат	10
	практико-ориентированные задания	5
3.	контрольная работа	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.**

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных занятиях** при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (max 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, решения расчетных задач, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий (тестирование, реферат, доклад) по дисциплине (**max 15 баллов**):

2 балла (знания) – за ответ на собеседовании (**max – 2 балла**).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

2 балла:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

1 балл:

- усвоение основного материала недостаточно высокое;
- материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки;
- при ответах на вопросы изложение большей части материала.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1 балл (знания) – за выполнение теста (**max – 1 балл за 1 тест**).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

1 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

0,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50% тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

2 балла (умения) – за прохождение деловой игры (**max – 2 балла за 1 игру**).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

2 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;

- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;

- проявлены личностные и организаторские качества.

1,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;

- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;

- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;

- при ответах не выделялось главное;

- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;

- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;

- неясность и примитивность изложения материала;

- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

2,5 балла (навыки) – за решение расчетной задачи (максимум – 10 баллов за 4 расчетные задачи).

Баллы за решение задачи складываются следующим образом:

2,5 балла. Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

1,5 балла. Задача решена с задержкой. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

0,5 балла. Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задача не решена.

Выполнение практико-ориентированных заданий (оценка навыков - максимум – 8 баллов)

8 баллов – за выполненные рациональным способом и без ошибок практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

6 баллов – за выполненные нерациональным способом и без ошибок практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

4 балла – за выполненные нерациональным способом с незначительными ошибками практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за выполненные нерациональным способом и с существенными ошибками практикоориентированные задания по всем темам дисциплины.

0 баллов. Задание не выполнено.

Выполнение творческих заданий на практических занятиях, проводимых в интерактивных формах (оценка навыков – максимум 7 баллов)

7 баллов – При выполнении задания нет ошибок. Задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы;

5 баллов – При выполнении задания нет ошибок. Задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы;

3 балла – При выполнении задания нет ошибок. Задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы;

2 балла – При выполнении задания допущены незначительные ошибки, Задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы;

1 балл – Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы;

0 баллов. Задание не выполнено.

Выполнение практико-ориентированных заданий (оценка навыков - максимум 7 баллов)

7 баллов – за выполненные рациональным способом и без ошибок практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

5 баллов – невыполненные нерациональным способом и без ошибок практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

3 балла – невыполненные нерациональным способом с незначительными ошибками практикоориентированные задания по всем темам дисциплины;

2 балла – невыполненные нерациональным способом и с существенными ошибками практикоориентированные задания по всем темам дисциплины.

Поощрительные баллы за написание реферата (max – 15 баллов).

Реферат – краткое изложение содержания книги, научной работы, статьи и т. п., а также доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников с таким изложением. Реферат никак не соотносится с вторичным текстом, переписанным из первоисточника, поскольку это самостоятельная исследовательская работа, раскрывающая суть изучаемой темы. Как правило, реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, выражая в то же время и мнение самого автора. Задача реферата – контроль усвояемости учебного материала студентом и проверка его навыков самостоятельной работы с источниками.

Критерии оценки

15 баллов. Ответ демонстрирует умения умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения.

10 баллов. Ответ демонстрирует умения умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы.

5 баллов. Ответ демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины.

0 баллов. Ответ не содержит демонстрации получаемых в процессе изучения дисциплины знаний и умений.

Доклад – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

9-10 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

7-8 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

5-6 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

1-4 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

1 балл – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения

20 баллов – «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение программного материала;
- полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;
- свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала;
- правильно обоснованные принятые решения;

13 баллов – «хорошо»:

- знание программного материала;
- грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос;
- правильное применение теоретических знаний;

7 баллов – «удовлетворительно»:

- усвоение основного материала;
- при ответе допускаются неточности;
- при ответе недостаточно правильные формулировки;
- нарушение последовательности в изложении программного материала;

менее 4 баллов – «неудовлетворительно»:

- не знание программного материала;
- при ответе возникают ошибки;
- отсутствие логической последовательности в изложении материала.

Критерии оценивания тестирования:

Оценка «отлично» - 10 баллов: студент дал правильные ответы на 100-90 % вопросов

Оценка «хорошо» - 7 баллов: студент дал правильные ответы на 70-89 % вопросов

Оценка «удовлетворительно» - 4 балла: студент дал правильные ответы на 50-69 % вопросов

Оценка «неудовлетворительно» - менее 2 баллов: студент дал правильные ответы менее чем на 50 % вопросов

При проведении итоговой аттестации «экзамен» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает экзамен по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (*экзамен*) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче экзамена заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на экзамене и сумма баллов переводится в оценку.

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (<i>оценка знаний</i>)	до 5
Теоретический вопрос №2 (<i>оценка знаний</i>)	до 5
Задача (<i>оценка умений и навыков</i>)	до 6

Критерии оценки ответа на экзамене***Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)***

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

2 баллов Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:
для экзамена:

- «Отлично» – от 85 до 100 баллов – 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.

- «Хорошо» – от 70 до 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполне-

ния ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 56 до 70 баллов – 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 из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

7.3 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»

Вопросы для собеседования

1. Общая характеристика системы автосервиса.....
2. Анализ автомобильного парка России
3. Виды и классификация автотранспортных средств
4. Запасные части к автомобилям
5. Услуги станций технического обслуживания автомобилей
6. Законодательно-нормативная база объектов и систем автосервиса
7. Общая характеристика потребительских свойств товарной продукции
8. Потребительские эксплуатационные свойства автомобилей
9. Качество товаров и услуг
10. Техническое регулирование качества товарной продукции и услуг
11. Цели, задачи и виды экспертизы товарной продукции и услуг в системе автосервиса
12. Основные элементы экспертизы качества товарной продукции
13. Процедура проведения экспертизы качества товарной продукции
14. Экспертиза количества товара, поступившего в автотранспортном средстве на предприятие автосервиса
15. Средства и методы экспертизы систем обеспечения безопасности эксплуатации автотранспортных средств
16. автотранспортных средств
- 4.1. Основные понятия и определения оценки автотранспортных средств
17. Метод статистического исследования стоимости автотранспортных средств (прямой метод расчета оценки)
18. Косвенный метод расчета оценки стоимости автотранспортных средств
19. Расчет оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния
20. Организационно-методические аспекты экспертизы автотранспортного средства после дорожно-транспортного происшествия
21. Методы экспертизы автосервисных услуг в рамках маркетинговых исследований
22. Ранжирование и оценка рыночных факторов системы автосервиса
23. Определение согласованности мнений экспертов по результатам ранжирования факторов
24. Экспертиза конкурентной среды
25. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания автомобилей
26. Оценка рисков при экспертизе автотранспортных средств
27. Основные понятия теории надежности
28. Элементы теории вероятностей, используемые в теории надежности
29. Законы распределения наработок автомобилей, их агрегатов, деталей и систем
30. Показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования
- 6.5. Надежность систем сервиса
31. Надежность тормозной системы автомобиля
32. Факторы, влияющие на надежность автомобиля. Причины разрушения деталей конструкции
33. Понятия и определения технической диагностики
34. Диагностические нормативы автотранспортных средств

35. Автомобиль как объект диагностирования
36. Методы и средства диагностирования автомобилей
37. Диагностическое оборудование станций технического обслуживания автомобилей
38. Выбор средств технического диагностирования по технико-экономическому критерию
39. Организация диагностирования автомобилей на станциях технического обслуживания
40. Контроль технического состояния автомобилей при проведении государственного технического осмотра

Темы докладов (рефератов)

1. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
2. Потребительские эксплуатационные свойства автомобилей
3. Техническое регулирование качества товарной продукции и услуг
4. Процедура проведения экспертизы качества товарной продукции
5. Метод статистического исследования стоимости автотранспортных средств
6. Косвенный метод расчета оценки стоимости автотранспортных средств
7. Методы экспертизы автосервисных услуг в рамках маркетинговых исследований
8. Методы и средства диагностирования автомобилей
9. Показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования
10. Резервирование и задачи выбора оптимального числа резервных элементов в системе сервиса

Ожидаемый результат:

ознакомление студентов с технологией организации и управления пассажирскими перевозками; формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций; представлений о специфике будущей профессиональной деятельности в сфере перевозок пассажиров.

Типовое тестовое задание

Тест 1

1. Главный параметр в системе классификации и обозначения пассажирских автобусов:

- а) Тип кузова;
- б) Расположение двигателя;
- в) Габаритная длина;
- г) Число пассажирских мест;
- д) Этажность;

2. Главный параметр в системе классификации и обозначения легковых автомобилей:

- а) Тип двигателя;
- б) Рабочий объем двигателя;
- в) Расположение двигателя;
- г) Число мест;
- д) Тип кузова.

3. Статья расходов, оказывающая наибольшее влияние на себестоимость пассажирских автобусных перевозок:

- а) Амортизационные отчисления;
- б) Затраты на топливо;
- в) Техническое обслуживание и ремонт;
- г) Накладные расходы;
- д) Зарплата водителей и кондукторов.

4. Главный параметр качества городских автобусных перевозок:

- а) Стоимость поездки;
- б) Комфортабельность поездки;
- в) Затраты времени пассажиров на передвижение;
- г) Тяжесть дорожно-транспортных происшествий;
- д) Регулярность движения.

5. Минимальная температура окружающей среды, допускающая летние условия эксплуатации автомобильного подвижного состава:

- а) 2°C;
- б) 5°C;
- в) 8°C;
- г) 10°C;
- д) 12°C.

6. Наиболее прогрессивная форма организации труда на автомобильном пассажирском транспорте:

- а) Специализированные бригады;
- б) Комплексные бригады;
- в) Работа на единый наряд;
- г) Сменные бригады;
- д) Комплексные сквозные бригады, работающие на единый наряд.

7. Основной базовый документ, на котором строится работа эксплуатационной и технической служб АТП:

- а) Графики движения подвижного состава;
- б) Сводное маршрутное расписание движения;
- в) Автобусное (рабочее) расписание движения;
- г) График распределения автобусов по сменности и часам периода движения;
- д) Паспорта маршрутов.

8. Наиболее распространенный тип легкового автомобиля:

- а) Кабриолет;
- б) Седан;
- в) Лимузин;
- г) Фэтон;
- д) Универсал (комби).

9. Укажите основную функцию линейного диспетчерского руководства пассажирского

АТП:

- а) Контроль за подготовкой подвижного состава к выпуску на линию;
- б) Контроль и учет возвращения подвижного состава в АТП;
- в) Контроль и регулирование движения на линии;
- г) Координация движения с другими видами транспорта;
- д) Подготовка документации.

10. На каких маршрутах действует требование использования подвижного состава при автобусных пассажирских перевозках с пробегом не более 200 тыс. км:

- а) Сельские;
- б) Пригородные;
- в) Горные;
- г) Международные;
- д) Городские.

Ключ к тесту:

№	Правильный ответ
1	в
2	в
3	а
4	б
5	б
6	а
7	а
8	в
9	а
10	в

Типовые расчетные задачи

Задача 1 Автобус выехал из предприятия в 5 ч утра, вернулся в 23 ч 30 мин; время обеденного перерыва составило 1 ч. Сколько часов в наряде находился автобус?

Задача 2 За счет улучшения качества технического обслуживания a_v был увеличен с 0,82 до 0,87. На сколько увеличится ходовой парк автомобилей за год, если списочная численность автомобилей 350 ед., время в наряде 12 ч, эксплуатационная скорость 18 км/ч?

Задача 3 Протяженность городского радиального маршрута 6 км; $n_{пр}=16$; $t_{по}=0,5$ мин; $t_{ко}=4$ мин; автобус за 15 ч работы совершил 30 рейсов. Определить техническую скорость.

Задача 4 Длина городского диаметрального маршрута 12 км. На маршруте за день перевезено 1800 пассажиров, выполнено 7200 пасс-км. Определить $h_{см}$ за рейс и $l_{ср}$.

Задача 5 На междугородном маршруте протяженностью 260 км четыре промежуточных остановки; $t_{по}=12$ мин; $t_{ко}=2$ ч. Определить время рейса, если $V_T=45$ км/ч.

Задача 6 Определить длину городского маршрута, если $n_{пр}=15$; $t_{по}=0,8$ мин; $t_{ко}=6$ мин; $V_T=22$ км/ч; $T_M=18$ ч; $z_p=20$.

Задача 7 Определить количество $n_{пр}$ на пригородном маршруте протяженностью 32 км, если $t_p=1,6$ ч; $V_T=28$ км/ч; $t_{по}=3$ мин; $t_{ко}=12$ мин.

Задача 8 Определить потребное количество автобусов на маршруте в «час пик», если $h_n=1,92$; среднее количество перевозимых на маршруте пассажиров в «час пик» – 850; городской маршрут обслуживают автобусы ПАЗ-3203; $t_p=30$ мин; $q_n=68$ пасс; $g_{вм}=0,8$; $h_{см}=2,5$.

Задача 9 На междугородном маршруте 6 автобусов перевезли за день 1377 пассажиров. Длина маршрута составляет 220 км; эксплуатационная скорость 30 км/ч; $g_{вм}=0,87$; $l_{ср}=80$ км; $T_M=14,66$ ч. Определить вместимость автобуса.

Задача 10 На пригородном маршруте протяженностью 28 км работают 6 автобусов ПАЗ-3202 вместимостью 48 пассажиров; эксплуатационная скорость 20 км/ч; $g_{вм}=0,76$; $h_{см}=3,7$; $T_M=16,8$ ч. Определить суточный объем транспортной работы в пассажирах и пассажиро-километрах на маршруте.

Типовые темы контрольных работ для очной формы обучения

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Основы технологии экспертизы и диагностирования объектов и систем сервиса в сфере сервиса транспортных средств
2. Основные понятия и определения дисциплины экспертизы и диагностирования объектов и систем сервиса
3. Задачи экспертизы и диагностирования объектов сервиса транспортных средств
4. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса транспортных средств
5. Автотранспортные средства как объект экспертизы и диагностирования
6. Анализ рынка услуг по экспертизе и диагностированию автотранспортных средств
7. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса транспортных средств
8. Средства и методы экспертизы систем обеспечения безопасности эксплуатации АТС
9. Оборудование для инструментального контроля технического состояния АТС
10. Основы технологии инструментального контроля АТС
11. Общие требования безопасности при экспертизе и диагностировании АТС
12. Требования безопасности при эксплуатации стенов
13. Обеспечение безопасности при работе с АТС
14. Методы диагностирования АТС
15. Параметры состояния АТС и их нормативы
16. Структурно-следственные схемы диагностирования
17. Процессы диагностирования АТС
18. Постановка диагноза состояния АТС
19. Технологические принципы диагностирования АТС
20. Диагностирование АТС на автосервисных предприятиях
21. Средства технического диагностирования АТС
22. Выбор средств технического диагностирования по технико-экономическому критерию

23. Обслуживание и ремонт средств технического диагностирования
24. Определение периодичности диагностирования и технического обслуживания АТС
25. Прогнозирование остаточного ресурса по результатам диагностирования АТС
26. Организация проведения экспертизы и диагностирования
27. Экспертиза автосервисных предприятий
28. Экспертиза услуг АТП по перевозкам пассажиров
29. Потребительские эксплуатационные свойства автомобилей
30. Основные положения теории надежности автомобилей

Задание (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Задача 1

Автопредприятие добилось увеличения скорости сообщения автобусов с 20 до 25 км/ч. Определить: 1) на сколько сократится время каждого рейса; 2) на сколько рейсов больше будет делать каждый автобус за день. Исходные данные для решения задач выбираются из таблицы в соответствии с шифром студента.

Показатели	Варианты заданий									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Последняя цифра шифра зачетной книжки										
Время работы на маршруте, ч	17	16	17	18	19	20	21	22	16	17
Длина маршрута, км	15	12	14	16	18	10	16	15	18	17
Предпоследняя цифра шифра зачетной книжки										
Время простоя на конечной остановке, мин	3	4	5	8	8	3	5	7	6	4

Задача 2

Исследование пассажиропотоков показало, что 4 из 20 остановок на городском диаметральном маршруте можно сделать «по требованию». Используя исходные данные таблицы, определить: на сколько возрастут скорость сообщения и эксплуатационная скорость автобуса.

Показатели	Варианты заданий									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Последняя цифра шифра зачетной книжки										
Длина маршрута, км	10	11	12	13	14	15	16	17	16	15
Техническая скорость, км/ч	24	23	22	21	20	21	22	23	24	25
Предпоследняя цифра шифра зачетной книжки										
Время простоя на конечных остановках, мин	4	5	4	4	5	6	6	4	4	5
Время простоя на промежуточных остановках, мин	0,5	0,6	0,7	0,8	1	0,9	0,5	0,7	0,6	0,7

Задача 3

Для повышения качества обслуживания пассажиров на городском тангенциальном маршруте ввели экспрессные маршруты. Определить: на сколько сократится время рейса. Время простоя на промежуточных остановках равно 1 мин, а на конечных – 4 мин. Исходные данные для решения задач приведены в таблице.

Показатели	Варианты заданий									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Последняя цифра шифра зачетной книжки										
Длина маршрута, км	10	11	12	13	14	15	16	17	16	15
Техническая скорость, км/ч	24	23	22	21	20	21	22	23	24	25
Предпоследняя цифра шифра зачетной книжки										
Время простоя на конечных остановках, мин	4	5	4	4	5	6	6	4	4	5
Время простоя на промежуточных остановках, мин	0,5	0,6	0,7	0,8	1	0,9	0,5	0,7	0,6	0,7

Вопросы к экзамену

1. Общая характеристика системы автосервиса.
2. Анализ автомобильного парка России.
3. Виды и классификация автотранспортных средств.
4. Запасные части к автомобилям.
5. Услуги станций технического обслуживания автомобилей.
6. Законодательно-нормативная база объектов и систем автосервиса.
7. Общая характеристика потребительских свойств товарной продукции.
8. Потребительские эксплуатационные свойства автомобилей.
9. Ранжирование и оценка рыночных факторов системы автосервиса.
10. Определение согласованности мнений экспертов по результатам ранжирования факторов.
11. Экспертиза конкурентной среды.
12. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания автомобилей.
13. Оценка рисков в сервисе.
14. Понятие и показатели надежности.
15. Элементы теории вероятностей, используемые в теории надежности.
16. Законы распределения наработок автомобилей, их агрегатов, деталей и систем.
17. Качество товаров и услуг.
18. Показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования.
19. Техническое регулирование качества товарной продукции и услуг.
20. Надежность систем сервиса.
21. Цели, задачи и виды экспертизы.
22. Надежность тормозной системы автомобиля.
23. Основные элементы экспертизы качества товарной продукции.
24. Факторы, влияющие на надежность автомобиля. Причины разрушения деталей конструкции.
25. Процедура проведения экспертизы качества товарной продукции.
26. Понятия и определения технической диагностики.
27. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания автомобилей.
28. Диагностические нормативы.
29. Основные понятия и определения при оценке автотранспортных средств.
30. Автомобиль как объект диагностирования.
31. Метод статистического исследования стоимости автотранспортных средств (прямой метод расчета оценки).
32. Методы и средства диагностирования автомобилей.
33. Косвенный метод расчета оценки стоимости автотранспортных средств.
34. Диагностическое оборудование станций технического обслуживания автомобилей.
35. Расчет оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.
36. Организация диагностирования автомобилей на станциях технического обслуживания.
37. Организационно-методические аспекты экспертизы автотранспортного средства после дорожно-транспортного происшествия.
38. Диагностические карты.
39. Методы экспертизы автосервисных услуг в рамках маркетинговых исследований.
40. Контроль технического состояния автомобилей при проведении государственного технического осмотра.
41. Законодательно-нормативная база объектов и систем автосервиса.
42. Элементы теории вероятностей, используемые в теории надежности.
43. Основные элементы экспертизы качества товарной продукции.
44. Показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования.
45. Процедура проведения экспертизы качества товарной продукции.

46. Надежность систем.
47. Экспертиза количества товара, поступившего в автотранспортном средстве на предприятии автосервиса.
48. Факторы, влияющие на надежность автомобиля. Причины разрушения деталей конструкции.
49. Метод статистического исследования стоимости автотранспортных средств (прямой метод расчета оценки).
50. Понятия и определения технической диагностики.
51. Основные понятия и определения при оценке автотранспортных средств.
52. Диагностические нормативы.
53. Косвенный метод расчета оценки стоимости автотранспортных средств.
54. Методы и средства диагностирования автомобилей.
55. Расчет оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.
56. Диагностические карты.
57. Организационно-методические аспекты экспертизы автотранспортного средства после дорожно-транспортного происшествия.
58. Контроль технического состояния автомобилей при проведении государственного технического осмотра.
59. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания автомобилей.
60. Методы и средства диагностирования автомобилей.

Практико-ориентированные задания

Задание № 1.

Длина маршрута городского маршрута $L_M=17$ км, техническая скорость $v_m=22$ км/ч, число промежуточных остановок $n_o=25$, время простоя автобуса на каждой, промежуточной остановке $t_n=0,5$ мин, на конечных по 5 мин. Нулевой пробег $L_H=4$ км автобуса до двух конечных остановок и время пребывания автобуса в наряде $T_H=8.5$ ч. Определить эксплуатационную скорость v_{ε} и скорость сообщения v_c .

Задание № 2.

Определить время рейса t_p и оборота t_o автобуса, если показатели работы автобусов на маршруте, следующие: $L_M=12$ км, $v_m=18,5$ км/ч, $n_o=10$. Время простоя автобуса на каждой, промежуточной остановке $t_n=0,5$ мин, на конечных по 5 мин.

Задание № 3.

На междугородном маршруте установлен интервал I движения автобусов, равный 2 ч. Определить скорости движения, если известны: $L_M=105$ км, $n_o=2$, $A_M=3$ ед.

Задание № 4.

Определить коэффициент использования пробега β за день, если известно, что время работы автобуса на маршруте 6,5 ч., время в наряде 7,8 ч. $L_M=10$ км, $v_m=19,5$ км/ч, $n_o=8$. Время простоя автобуса на каждой, промежуточной остановке $t_n=0,5$ мин, на конечных остановках по 5 мин.

Задание № 5.

Определить потребное количество автобусов на маршруте в «час пик», если $h_n=1,92$; среднее количество перевозимых на маршруте пассажиров в «час пик» – 850; городской маршрут обслуживают автобусы ПА3-3203; $t_p=30$ мин; $q_n=68$ пасс; $g_{BM}=0,8$; $h_{CM}=2,5$.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика объектов сервиса», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

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

а) основная литература:

1. ЭБС "Znanium": Туревский, И.С. Автомобильные перевозки: учеб. пособие / И.С. Туревский. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 223 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/912519>

2. ЭБС «Znanium» Транспортные системы и технологии перевозок: учеб. пособие / С.В. Мило-славская, Ю.А. Почаев. -М.: ИНФРА-М, 2019. - 116 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/753738>

б) дополнительная литература:

1. ЭБС "Znanium": Сервис на транспорте: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / [В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Синицы на и др.]; под ред. В.М.Николашина. – 4-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 304 с.

2. ЭБС "Znanium": Канке, А.А. Логистика: учебник / А.А. Канке, И.П. Кошечая. - М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2013. - 384 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492890>

3. ЭБС «Znanium»: Логистический менеджмент: Учебник / В.Е. Николайчук. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 980 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/935845>

4. Горев, А.Э. Организация автомобильных перевозок и безопасность движения : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям: "Эксплуатация транспортных средств", "Эксплуатация транспортно-технол. машин и комплексов" / А.Э. Горев, Е.М. Олещенко. - 5-е изд., стер. - Москва: Академия, 2013. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат. Гр. УМО).

5. Автомобиль и сервис (периодическое издание)

6. Современные проблемы сервиса и туризма (периодическое издание)

Список литературы верен
(Заверяется в библиотеке)



9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. Сайт административно-управленческого портала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/>

2. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

3. Общественный транспорт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rikshaivan.ru/>

4. Электронно-библиотечная система «Znanium» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/521552>

5. Электронно-библиотечная система «IPRBooks» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46491.html>

6. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>

7. Информационный транспортный сервер. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.transnet.spb.ru>.

8. Библиотека автомобилиста. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://viamobile.ru>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины Б1.В.10 «Технология организации пассажирских перевозок» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первый раздел «Технология пассажирских перевозок» дает базовые представления о современных технологиях перевозок пассажиров, основах транспортного процесса и сервиса перевозок пассажиров. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на современное состояние и значение логистического сервиса в организации пассажирских

перевозок, анализ факторов, влияющих на качество услуг пассажирского транспорта и технологию организации логистического процесса перевозок пассажиров.

Основной проблемой сферы пассажирских перевозок является недостаточное использование логистического подхода в организации пассажирских перевозок и сопутствующих услуг. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второго раздела «Организация пассажирских перевозок». Знания стандартов сервисного обслуживания пассажиров, а также передовых методов организации перевозок пассажиров позволит решить современные проблемы сферы транспортных услуг. Кроме того, необходимо уделить внимание координации деятельности участников перевозочного процесса, инновационным технологиям разработки сервисных услуг пассажирского транспорта и совершенствованию системы управления транспортным обслуживанием пассажиров.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторные занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к дифференцированному зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

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

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017); Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017).

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMAR Trodium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1 шт., проектор Epson EB-X18 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подклю-

		чение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м ²).	2. Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony – 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1 шт., проектор Epson EB-X18 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 406, площадь - 102,9 м ²).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1 шт., проектор Epson EB-X18 – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и учебного плана по профилю «Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте»

Автор: д.э.н., профессор Фурсов В. А.

Рецензенты к.э.н., доцент Варивода В. С.

д.э.н., профессор Беликова В. С.

Рабочая программа дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Зав. кафедрой туризма и сервиса к.э.н., доцент А. Г. Иволга

Рабочая программа дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Руководитель ОП д.э.н., профессор В.А. Фурсов

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Экспертиза и диагностика объектов сервиса»**

по направлению подготовки

43.03.01

код

«Сервис»

направление подготовки

«Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте»

профиль подготовки

Форма обучения – очная.

Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 4 ЗЕТ, 144 часа

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий: Очная форма обучения:
Лекции – 18 ч., практические занятия – 36 ч., самостоятельная работа – 54 ч.

Цель изучения дисциплины Целями освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» является формирование теоретических и практических знаний, навыков и умений для принятия обоснованных решений в профессиональной деятельности при организации и проведении экспертизы и диагностики для обеспечения надежности эксплуатируемых и проектируемых объектов и систем сервиса.

Место дисциплины в структуре ОП ВО Дисциплина Б1.О.34 «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» в соответствии с учебным планом является дисциплиной базовой части образовательной программы.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины УК-2.1 определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения

ОПК-1.1
Знает специфику формирования технологической концепции организации сферы сервиса

ОПК-3.1
– Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины ПК-9.1 Проводит экспертизу объектов сервиса:
Знания: современные технологии экспертизы объектов сервиса

Умения: организовать и проводить экспертизу объектов сервиса

Навыки: анализа и оценки результатов экспертизы объектов сервиса

ПК-9.2 Применяет методы диагностики объектов сервиса:

Знания: основные методы диагностики объектов сервиса

виса

Умения: основные методы диагностики объектов сервиса

Навыки: разработки технологических карт диагностики объектов сервиса

Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)

1. Основы технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
2. Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг.
3. Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса.
4. Основы экспертной оценки автотранспортных средств.
5. Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг.
6. Основные положения теории надежности автотранспортных средств.
7. Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств.
8. Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств.
9. Организация проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Форма контроля

Очная форма обучения: 5 семестр – экзамен.

Автор:

Фурсов В. А., д.э.н., профессор кафедры туризма и сервиса