



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Технический сервис и информационные технологии»

Системы и организация услуг автосервиса

*Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис профиль Сервис транспортных средств*

Автор:

заведующий кафедрой ТСиИТ, канд. техн. наук Н.В. Кочковая

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к экзамену, темы для написания курсовых проектов, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Темы курсовых проектов.....	4
Вопросы к экзамену по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса».....	4
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	6

Введение

Целью освоения дисциплины «Информатика» является формирование у студентов теоретических знаний о современных информационных технологиях, моделях, методах и средствах решения функциональных задач и организации информационных процессов, развитие логического и алгоритмического мышления, обучение принципам построения информационных моделей, проведению анализа полученных результатов, применению современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

Темы курсовых проектов

Технологическое проектирование предприятий автомобильного транспорта (по вариантам)

Вариант №1:

1. Состав парка - 100 легковых автомобиля;
2. Перечень помещений генплана: административно-бытовые помещения; производственные помещения; контрольно-пропускной пункт; корпус уборочно-моечных работ; пост Д-1; пост Д-1; окрасочный участок; очистные сооружения.
3. Перечень работ участков: ЕО; ТО-1; ТО-2; регулировочные и разборочно-сборочные работы ТР; агрегатные; слесарно-механические; ремонт системы питания; шиномонтажные и вулканизационные; кузнечно-рессорные; медницко-радиаторные; сварочно-жестянные; складские; вспомогательные.

Остальные варианты курсового проекта представлены в методических указаниях к выполнению курсового проекта.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса»

1. Цель и задачи изучения дисциплины.
2. Сущность, эффективность и цели автосервиса.
3. Оценка возможностей автосервиса.
4. Система восстановления и поддержания работоспособности автомобиля.
5. Система обеспечения запасными частями.
6. Система технической эксплуатации автомобиля.
7. Система использования и безопасности автомобилей

8. Маркетинг в автосервисе, факторы влияющие на разработку услуг.
9. Цена как элемент услуги.
10. Методы распространения услуг.
11. Зависимость сбыта от спроса.
12. Виды обслуживания.
13. Текущий и капитальный ремонт.
14. Характеристика и особенности качества услуг автосервиса.
15. Факторы определяющие качество услуг.
16. Влияние дефицита на качество.
17. Влияние персонала на качество.
18. Государственная регистрация автосервиса.
19. Сертификация услуг и лицензирование деятельности автосервиса.
20. Структуры и задачи СТОА.
21. Расчет годового объема работ. Корректирование трудоемкости.
22. Выбор и обоснование мощности СТОА.
23. Расчет числа производственных и технологически необходимого числа рабочих, годовой фонд времени.
24. Расчет числа постов и автомобиле - мест ожидания.
25. Рабочие и вспомогательные посты, места хранения автомобилей.
26. Назначение и расчет площадей производственных, административно -бытовых помещений.
27. Назначение и расчет складских помещений и стоянок.
28. Генеральный план, плотность и виды застройки, технологические маршруты.
29. Особенности планировки СТОА, коэффициент использования территории и коэффициент озеленения.
30. Организация работ на постах ТО и ТР.
31. Специализированные Участки.
32. Понятие о производственном процессе, технический контроль.
33. Организация приемки и выдачи автомобилей.
34. Организация уборочно – моечных работ и диагностики автомобиля.
35. Организация предпродажной подготовки и продажи автомобиля.
36. Основные средства и их классификация.
37. Требования к обслуживанию оборудованию и инструмента. Организация складского хозяйства.

38. Оперативное планирование и планирование производственной программы станции.
39. Анализ спроса на услуги и анализ длительности производственного цикла.
40. Комплектация заказов и план – график использования заказов.
41. Персонал как объект управления, состав персонала – его анализ.
42. Подготовка и социальная адаптация персонала.
43. Оценка деятельности по управлению персоналом.
44. Методы привлечения клиентуры.
45. Структура и задачи отдела по работе с клиентами.
46. Формы и методы обслуживания клиентов.
47. Особенности работы с постоянными клиентами.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
1	Марусина В.И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/45022.html	— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	0
2	Марусина, В.И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие Ч 2: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228877	- Новосибирск : НГТУ, 2010	0
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
1	Бычков, В.П.	Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142051	- Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2010	0
2	Н.В. Пеньшин	Организация малого предпринимательства на автомобильном транспорте [Электронный ресурс]: учебно -практическое пособие: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277914	- Тамбов :«Тамбовский государственный технический университет», 2012	0
3	Хегай Ю.А.	Экономика автотранспортного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229579	- Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2011	0
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
1	Сапожникова А.Г.	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания https://drive.google.com/file/d/1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg/view	Ростов н/Д: Донской гос. тех.ун-т, 2018	0

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
1	Национальный открытый университет «Институт» (свободный доступ) www.intuit.ru
2	Интернет журнал автомобилиста activeauto.ru
Перечень программного обеспечения	
1	Microsoft Office
2	Google Chrome
Перечень информационных справочных систем, профессиональные базы данных	
1	Справочно-правовая информационная система Консультант+ http://www.consultant.ru
2	База данных ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/#open-access