Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наливайко Антон Юрьевич
Должность: проректор по научной работе
Дата подписания: 01.11.2023 11:04:27
Уникальный программный ключ:
1a3df673e07fcd54440aceed8bb7e29f4817bf0a

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан транспортного факультета

/П. Итурралде/

« 28 » августа 2021 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## «Современные методы управления процессами автосервиса»

Направление подготовки
**23.06.01 «Техника и технологии наземного транспорта»**

Профиль подготовки
**Эксплуатация автомобильного транспорта**

Квалификация (степень) выпускника
**Исследователь. Преподаватель-исследователь**

Форма обучения
**Очная**

Москва 2021 г

## 1. Цели и задачи дисциплины.

**К основным целям** освоения дисциплины «Современные методы управления процессами автосервиса» следует отнести:

- получение аспирантами базовых теоретических и практических знаний и навыков в сфере управления процессами автосервиса;

- формирование профессиональных компетенций при изучении закономерностей изменения технического состояния, теоретических основ, методов и средств обеспечения работоспособности автотранспортных средств, при экономном расходовании всех видов ресурсов и обеспечении экологической и дорожной безопасности;

**К основным задачам** освоения дисциплины «Современные методы управления процессами автосервиса» следует отнести:

- приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности в области технической эксплуатации автомобильного транспорта;

- освоение методов изучения изменения и оценки уровня технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации;

- освоение методов формирования оптимальной стратегии поддержания и восстановления уровня работоспособности подвижного состава в условиях автотранспортных предприятий и автосервиса;

- освоение методов построения и управления современными технологическими процессами технического обслуживания и ремонта автомобилей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Современные методы управления процессами автосервиса» относится к числу учебных дисциплин вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1) основной образовательной программы аспирантуры. Дисциплина «Современные методы управления процессами автосервиса» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ООП: Эксплуатация автомобильного транспорта; Научные основы технической эксплуатации автомобильного транспорта; Управления автотранспортными системами.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

| Код компетенции | В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-1 | способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в | **Знать:** методы критического анализа и оценки современных научных достижений, а также методы генерирования новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях. **Уметь:** - анализировать альтернативные варианты |

| | | |
|---|---|---|
| | междисциплинарных областях | решения исследовательских и практических задач и оценивать потенциальные выигрыши/проигрыши реализации этих вариантов.<br>- при решении исследовательских и практических задач генерировать новые идеи, поддающиеся операционализмами исходя из наличных ресурсов и ограничений.<br>**Владеть:**<br>- навыками анализа методологических проблем, возникающих при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.<br>- навыками критического анализа и оценки современных научных достижений и результатов деятельности по решению исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях. |
| УК-6 | способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития | **Знать:**<br>- содержание процесса целеполагания профессионального и личностного развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных задач, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда.<br>**Уметь:**<br>- формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, этапов профессионального роста, индивидуально-личностных особенностей.<br>- осуществлять личностный выбор в различных профессиональных и морально-ценностных ситуациях, оценивать последствия принятого решения и нести за него ответственность перед собой и обществом.<br>**Владеть:**<br>- приемами и технологиями целеполагания, целереализации и оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач.<br>- способами выявления и оценки индивидуально-личностных, профессионально-значимых качеств и путями достижения более высокого уровня их развития. |
| ОПК-1 | владение методологией теоретических и | **Знать:**<br>современные методы теоретических и |

| | | |
|---|---|---|
| | экспериментальных исследований в сфере техники и технологий наземного транспорта | экспериментальных исследований в сфере техники и технологии наземного транспорта.<br>**Уметь:**<br>- выбирать и применять в профессиональной деятельности экспериментальные и аналитические методы исследования;<br>- наглядно представлять и продвигать полученные результаты.<br>**Владеть:**<br>навыками планирования научного исследования и анализа получаемых результатов. |
| ОПК-2 | владение культурой научного исследования в сфере техники и технологий наземного транспорта, в том числе с использованием новейших информационно-коммуникационных технологий | **Знать:**<br>- компьютерные методы и технологии анализа и интерпретации данных;<br>- методы организации статистического моделирования систем на ЭВМ.<br>- возможности математических пакетов для моделирования технологических задач.<br>**Уметь:**<br>- применять компьютерные пакеты для проведения расчетов и представления полученных результатов.<br>- автоматизировать обработку данных в офисных пакетах.<br>- осуществлять поиск информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».<br>- использовать интегрированные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в обмене научной информацией.<br>**Владеть:**<br>- принципами организации баз научных и справочных данных.<br>- технологиями организации статистического моделирования систем на ЭВМ.<br>- способами статистической обработки результатов измерений и проверки научных гипотез с помощью математических пакетов; |
| ОПК-8 | готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования | **Знать:**<br>- основные методы подготовки, проведения и контроля учебных занятий с использованием информационных технологий;<br>- основные принципы и технологии дистанционного обучения;<br>- методику разработки учебных материалов |

| | | |
|---|---|---|
| | | для интернет-курсов;<br>- направления педагогической мысли в России и за рубежом;<br>- достижения, проблемы и тенденции развития отечественной и зарубежной педагогики высшей школы;<br>- современное состояние развития образования в высшей школе;<br>- тенденции современного образования и принципы гуманистически-ориентированной парадигмы образования;<br>- особенности обучения и воспитательной работы в вузе;<br>- методы педагогической диагностики и анализа;<br>- приемы педагогического взаимодействия;<br>- проблемы, разрабатываемые педагогикой высшей школы;<br>- нормативно-правовые основы преподавательской деятельности в системе высшего образования.<br>**Уметь:**<br>- пользоваться современными компьютерными и программными средствами для подготовки, организации, проведения и контроля учебных занятий;<br>- работать в инструментальной среде создания дистанционных курсов;<br>- моделировать педагогическую деятельность;<br>- осуществлять анализ педагогических ситуаций;<br>- осуществлять контроль и оценку уровня обученности;<br>- анализировать педагогическую деятельность;<br>- подготовить, провести лекцию, семинар, конференцию и т.д.;<br>- применять на практике новейшие методы обучения и воспитания;<br>- использовать психолого-педагогическую диагностику в исследовании эффективности педагогического процесса.<br>- осуществлять отбор и использовать оптимальные методы преподавания.<br>**Владеть:**<br>- навыками подготовки мультимедийных учебных материалов;<br>- эффективными средствами телекоммуникаций с обучающими и коллегами; |

| | | |
|---|---|---|
| | | - навыками организации электронного тестирования;<br>- инструментальными средствами для создания интернет-курсов;<br>- навыками моделирования педагогической деятельности;<br>- навыками анализа педагогических ситуаций;<br>- приемами и средствами педагогического взаимодействия;<br>- технологией обучения;<br>- технологией проектирования образовательного процесса на уровне высшего образования. |
| ПК-1 | способность к теоретическому и экспериментальному исследованию транспортных систем и технологии транспортных процессов | **Знать:**<br>- методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта<br>- научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта<br>**Уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий<br>**Владеть:**<br>Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте |
| ПК-7 | способность к созданию и редактированию текстов научно-технического содержания, владеть иностранным языком | **Знать:**<br>- методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов |

| | | |
|---|---|---|
| | при работе с научной литературой | безопасности эксплуатации автомобильного транспорта,<br>- научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта;<br>- правила подготовки научно-технических отчетов, обзоров, презентаций и публикаций по результатам выполненных исследований и разработок с учетом соблюдения авторских прав<br>**Уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий;<br>- подготавливать научно-технические отчеты, обзоры, презентации и публикации по результатам выполненных исследований и разработок с учетом соблюдения авторских прав;<br>**Владеть:**<br>Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте;<br>- навыками подготовки научно-технических отчетов, обзоров, презентаций и публикаций по результатам выполненных исследований и разработок с учетом соблюдения авторских прав |
| ПК-8 | готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования в эксплуатации автомобильного транспорта | **Знать:**<br>- методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта;<br>- основные методы подготовки, проведения |

| | | |
|---|---|---|
| | | и контроля учебных занятий с использованием информационных технологий;<br>**Уметь:**<br>- решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий;<br>- пользоваться современными компьютерными и программными средствами для подготовки, организации, проведения и контроля учебных занятий;<br>**Владеть:**<br>- современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте;<br>- современными компьютерными и программными средствами для подготовки, организации, проведения и контроля учебных занятий. |

## 4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет **3** зачетных единиц, т.е **108** академических часов (из них 84 часов – самостоятельная работа аспиранта).

**Второй семестр очной формы:** лекции – 12 часов, практические занятия – 12 часов, форма контроля – зачет.

### Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Рынок автосервисных услуг.

Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения.

Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания в РФ. Современное состояние системы. Структура рынка автосервисных услуг. Механизм формирования рынка услуг. Конкурентоспособность автосервисных предприятий.

Тема 2. Автосервисные предприятия и их характеристика

Особенности технической эксплуатации автомобилей физических лиц. Варианты и методы обеспечения работоспособности автомобилей индивидуального использования. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания. Виды и классификация сервисных предприятий. Организационная и технологическая структуры автосервиса.

Тема 3. Планирование и оценка эффективности функционирования предприятия автосервиса.

Показатели результатов деятельности предприятия автосервиса. Производственная программа и планирование объема реализации услуг автосервисного предприятия. Планирование издержек и финансовых результатов предприятия. Система управления запасами на автосервисе. Выбор стратегии развития предприятия автосервиса. Бизнес-планирование деятельности предприятия автосервиса. Оценка результатов деятельности предприятия автосервиса.

Тема 4. Система управления качеством услуг.

Показатели качества автосервисных услуг. Требования к качеству услуг автосервиса и документы, их регламентирующие и обеспечивающие. Факторы, влияющие на качество автосервисных услуг. Формирование комплексной системы управления качеством. Сертификация работ по ТО и ремонту автомобилей.

## 5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Современные методы управления процессами автосервиса» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

– обсуждение и защита рефератов по дисциплине;

– подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарских занятиях;

– организация и проведение текущего контроля знаний аспирантов в форме бланкового тестирования;

– использование интерактивных форм текущего контроля в форме аудиторного и внеаудиторного интернет-тестирования;

– представление курса лекций в виде презентационного материала;

– посещение выставок, промышленных или эксплуатирующих предприятий.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Современные методы управления процессами автосервиса»

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы аспирантов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы аспирантов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- подготовка и выступление на семинарском занятии;

- сдача зачет.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов.

Образцы тестовых заданий, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, экзаменационных вопросов приведены в приложении.

**Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.**

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

| Код компетенции | В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать |
|---|---|
| УК-1 | способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях |
| УК-6 | способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития |
| ОПК-1 | владение методологией теоретических и экспериментальных исследований в сфере техники и технологий наземного транспорта |
| ОПК-2 | владение культурой научного исследования в сфере техники и технологий наземного транспорта, в том числе с использованием новейших информационно-коммуникационных технологий |
| ОПК-8 | готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования |
| ПК-1 | способность к теоретическому и экспериментальному исследованию транспортных систем и технологии транспортных процессов |
| ПК-7 | способность к созданию и редактированию текстов научно-технического содержания, владеть иностранным языком при работе с научной литературой |
| ПК-8 | готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования в эксплуатации автомобильного транспорта |

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

| **УК-1 - способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях** | |
|---|---|
| **Показатель** | **Критерии оценивания** |

| | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| **Знать:**<br>методы критического анализа и оценки современных научных достижений, а также методы генерирования новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях. | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |
| **Уметь:**<br>- анализировать альтернативные варианты решения исследовательских и практических задач и оценивать потенциальные выигрыши/проигрыши реализации этих вариантов.<br>- при решении исследовательских и практических задач генерировать новые идеи, поддающиеся операционализмами исходя из наличных ресурсов и ограничений. | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять указанных действия | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| **Владеть:**<br>- навыками анализа методологических проблем, возникающих при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.<br>- навыками критического анализа и оценки современных научных | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| достижений и результатов деятельности по решению исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях | | применени и навыков в новых ситуациях. | аналитическ их операциях, переносе умений на новые, нестандартн ые ситуации. | сложности. |

**УК-6 способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития**

| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Знать:** содержание процесса целеполагания профессионального и личностного развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных задач, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда. | Обучающий ся демонстриру ет полное отсутствие или недостаточн ое соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрируе т неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающий ся демонстрир ует полное соответстви е указанных знаний |
| **Уметь:**<br>- формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, этапов профессионального роста, индивидуально-личностных особенностей.<br>- осуществлять личностный выбор в различных профессиональных и морально-ценностных ситуациях, оценивать последствия принятого решения и нести за него ответственность перед собой и обществом. | Обучающий ся не умеет или в недостаточн ой степени умеет выполнять указанных действия | Обучающийся демонстрируе т неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающий ся демонстрир ует полное соответстви е указанных умений. Свободно оперирует приобретен ными умениями, применяет их в ситуациях повышенно й сложности. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Владеть:**<br>- приемами и технологиями целеполагания, целереализации и оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач.<br>- способами выявления и оценки индивидуально-личностных, профессионально-значимых качеств и путями достижения более высокого уровня их развития | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |
| **ОПК-1 - владение методологией теоретических и экспериментальных исследований в сфере техники и технологий наземного транспорта** | | | | |
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Знать:**<br>современные методы теоретических и экспериментальных исследований в сфере техники и технологии наземного транспорта | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |
| **Уметь:**<br>- выбирать и применять в профессиональной деятельности экспериментальные и аналитические методы исследования;<br>- наглядно представлять и продвигать полученные результаты. | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять указанных действия | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | ситуациях повышенной сложности. |
| **Владеть:** навыками планирования научного исследования и анализа получаемых результатов | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |
| **ОПК-2 - владение культурой научного исследования в сфере техники и технологий наземного транспорта, в том числе с использованием новейших информационно--коммуникационных технологий** | | | | |
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Знать:**<br>- компьютерные методы и технологии анализа и интерпретации данных;<br>- методы организации статистического моделирования систем на ЭВМ.<br>- возможности математических пакетов для моделирования технологических задач. | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |
| **Уметь:**<br>- применять компьютерные пакеты для проведения расчетов и представления полученных результатов.<br>- автоматизировать | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| обработку данных в офисных пакетах.<br>- осуществлять поиск информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».<br>- использовать интегрированные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в обмене научной информацией. | выполнять указанных действия | | допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| **Владеть:**<br>- принципами организации баз научных и справочных данных.<br>- технологиями организации статистического моделирования систем на ЭВМ.<br>- способами статистической обработки результатов измерений и проверки научных гипотез с помощью математических пакетов; | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |
| **ОПК-8 готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования** | | | | |
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Знать:**<br>- основные методы подготовки, проведения и контроля учебных занятий с использованием информационных технологий;<br>- основные принципы и технологии дистанционного обучения;<br>- методику разработки учебных материалов для | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| интернет-курсов;<br>- направления педагогической мысли в России и за рубежом;<br>- достижения, проблемы и тенденции развития отечественной и зарубежной педагогики высшей школы;<br>- современное состояние развития образования в высшей школе;<br>- тенденции современного образования и принципы гуманистически-ориентированной парадигмы образования;<br>- особенности обучения и воспитательной работы в вузе;<br>- методы педагогической диагностики и анализа;<br>- приемы педагогического взаимодействия;<br>- проблемы, разрабатываемые педагогикой высшей школы;<br>- нормативно-правовые основы преподавательской деятельности в системе высшего образования. | | | | |
| **Уметь**:<br>- пользоваться современными компьютерными и программными средствами для подготовки, организации, проведения и контроля учебных занятий;<br>- работать в инструментальной среде создания дистанционных курсов;<br>- моделировать педагогическую деятельность;<br>- осуществлять анализ | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять указанных действия | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| педагогических ситуаций;<br>- осуществлять контроль и оценку уровня обученности;<br>- анализировать педагогическую деятельность;<br>- подготовить, провести лекцию, семинар, конференцию и т.д.;<br>- применять на практике новейшие методы обучения и воспитания;<br>- использовать психолого-педагогическую диагностику в исследовании эффективности педагогического процесса.<br>- осуществлять отбор и использовать оптимальные методы преподавания. | | | ситуации. | сложности. |
| **Владеть:**<br>- навыками подготовки мультимедийных учебных материалов;<br>- эффективными средствами телекоммуникаций с обучающими и коллегами;<br>- навыками организации электронного тестирования;<br>- инструментальными средствами для создания интернет-курсов;<br>- навыками моделирования педагогической деятельности;<br>- навыками анализа педагогических ситуаций;<br>- приемами и средствами педагогического взаимодействия;<br>- технологией обучения;<br>- технологией | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| проектирования образовательного процесса на уровне высшего образования. | | | | |
| **ПК-1 - способность к теоретическому и экспериментальному исследованию транспортных систем и технологии транспортных процессов** | | | | |
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Знать:**<br>методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |
| **уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий. | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять указанных действия | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **владеть:**<br>Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |
| **ПК-7 способность к созданию и редактированию текстов научно-технического содержания, владеть иностранным языком при работе с научной литературой** | | | | |
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **знать:**<br>методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |
| **уметь:**<br>решать научные и практические задачи в | Обучающийся не умеет или в | Обучающийся демонстрирует неполное | Обучающийся демонстрирует частичное | Обучающийся демонстрир |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий. | недостаточной степени умеет выполнять указанных действия | соответствие указанные умений | соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | ует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| **владеть:** Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |
| **ПК-8 - готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования в эксплуатации автомобильного транспорта** | | | | |
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **знать:** методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта | соответствие указанных знаний | | | |
| **уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять указанных действия | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| **владеть:**<br>Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками | Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |

**Форма промежуточной аттестации: зачет.**

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

*К промежуточной аттестации допускаются только аспиранты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Современные методы управления процессами автосервиса»*

**Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:**

| **Шкала оценивания** | **Описание** |
|---|---|
| Зачтено | Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Аспирант демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| Не зачтено | Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Аспирант демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, аспирант испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |

**Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.**

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»

**а) основная литература:**


1. Коваленко, Н.А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2014. — 229 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64772.
2. Красовский, В.Н. Системное проектирование технологических процессов централизованного ремонта агрегатов автомобилей по техническому состоянию: монография [Электронный ресурс] : монография / В.Н. Красовский, В.А. Корчагин, В.В. Попцов. — Электрон. дан. — Тюмень : ТюмГНГУ, 2016. — 152 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/91820.

**б) дополнительная литература:**

1. Шиловский, В.Н. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Н. Шиловский, А.В. Питухин, В.М. Костюкевич. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2015. — 272 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/56614.
2. Карманов, К.Н. Управление возрастной структурой автомобильного парка: учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К.Н. Карманов, А.Н. Мельников, И.Х. Хасанов. — Электрон. дан. — Оренбург : ОГУ, 2015. — 131 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/97959.
3. Грибут И.Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Грибут И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н.П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФА-М, 2008. – 480 с.: ил. – («Серия Сервис и туризм»).

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Программное обеспечение не предусмотрено.

Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде, представленные на сайте http://mami.ru в разделе «Библиотека» *(http://lib.mami.ru/ebooks/)*.

Варианты контрольных заданий по дисциплине представлены на сайтах http://i-exam.ru и http://fepo.ru.

Полезные учебно-методические и информационные материалы представлены на сайтах:

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: http://dic.academic.ru.
2. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: http://elibrary.ru/.

**Полезная литература:**

1Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей : Учебник/И.Э. Грибут, В.М. Артюшенко, Н.П. Мазаева и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.С. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М., 2009. – 480 с. : ил.

2. Техническая эксплуатация автомобилей. Учебник для вузов. 4-е изд., перераб. и доп. / Под ред. Е.С. Кузнецова. М.: Наука 2001.

3. Управление техническими системами. Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. / Е.С.Кузнецов М.: МАДИ, 2003

4. Техническая эксплуатация автотранспортных средств. Выбор стратегии в организации и управлении: учеб. пособие для сред. спец. учеб. заведений Сарбаев В.И., Тарасов В.В.; под ред. В.В. Тарасова М.: МГИУ, 2004.

5. Волгин В.В. Автосервис. Маркетинг и анализ: Практическое пособие/ В.В. Волгин. – 5-е изд., перераб. и доп. - М.: «Дашков и К», 2010. – 672 с.

6. Волгин В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие/ В.В. Волгин. – 4-е изд., изм. и доп. - М.: «Дашков и К», 2009. – 576 с.
7. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: Учебное пособие. – М.: «АЛЬФА-М», «ИНФРА-М», 2008, - 288 с.: ил.
8. Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: «Кондор», 2008.- 536 с.
9. Миротин Л.Б. Управление автосервисом: Учебное пособие для вузов. – М.: «Экзамен», 2004. – 320 с.

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Специализированная учебная лаборатория кафедры «Наземные транспортные средства» ауд. В209, оснащенная партами, стульями, доской, компьютерами, стендами и макетами

## 9. Методические рекомендации для самостоятельной работы с аспирантами

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия).

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий, описанных в п. 6.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

*Подготовка к лекции* заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по рекомендуемым учебникам и учебным пособиям,
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые Вы зададите лектору на лекции.

*Подготовка к практическим занятиям:*

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию. Если тема на лекции не рассматривалась, изучите предлагаемую литературу (это позволит Вам найти ответы на теоретические вопросы),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы к занятию, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Учтите, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

*Самостоятельная работа.*

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система

накапливания результатов выполнения заданий позволит вам создать педагогическую копилку, которую можно использовать как при прохождении педагогической практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

*Подготовка к промежуточной аттестации.*

К промежуточной аттестации необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к промежуточной аттестации по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры практики, иллюстрирующие теоретические положения.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой по дисциплине,
- перечнем знаний и умений, которыми должен владеть студент,
- тематическими планами лекций, семинарских занятий,
- учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем вопросов для промежуточной аттестации.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

## 10. Методические рекомендации для преподавателя

При организации обучения по дисциплине преподаватель должен обратить особое внимание на организацию семинарских и практических занятий и самостоятельной работы студентов, поскольку курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения.

При реализации дисциплины используются следующие *интерактивные* формы проведения занятий:

**1) Метод проблемного изложения новых знаний.** На этом занятии новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания аспирантов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения.

**2) Обзорный метод изложения новых знаний** — это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связи, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

**3) Метод визуализации учебного материала** представляет собой визуальный способ представления теоретического и/или практического материала мультимедийными средствами обучения. В зависимости от формы визуализации различают презентации,

обучающие фильмы или посещение выставок, промышленных или эксплуатирующих предприятий.

**4) Дискуссия.** Этот метод предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество дискуссии состоит в том, что она позволяет привлекать внимание аспирантов к наиболее важным вопросам рассматриваемой темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Например обсуждение и защита рефератов по дисциплине.

**5) Исследовательский метод –** предполагает получение (вывод) новых знаний (соотношений) из уже имеющихся путем корректных преобразований, гарантирующих получение истинных знаний в той мере, в какой можно гарантировать истинность исходных постулатов.

**6) Метод разбора конкретных ситуаций.** Данный метод по форме похож на дискуссию, однако, на обсуждение преподаватель выносит не вопросы, а конкретную ситуацию. Ее изложение должно быть кратким, но содержать достаточную информацию для оценки характерного явления и обсуждения. Аспиранты анализируют, предлагают собственное решение проблемы и обсуждают их всей аудиторией.

**7) Выполнение шаблонного задания.** Данный метод обучения направлен на формирование у обучающихся определенного навыка выполнения тех или иных действий. При этом, знания из категории "знать" переходят в категорию "владеть" при многократном повторении определенных действий.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки кадров высшей квалификации **23.06.01 Техника и технологии наземного транспорта**.

**Программу составили:**
Профессор, д.т.н. Сарбаев В.И

**Программа утверждена на заседании кафедры “Наземные транспортные средства”** 30 июня 2020 г., протокол №12.

Заведующий кафедрой
доцент, к.т.н. И.А. Смирнов

Приложение 1 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
**(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки
**23.06.01 «Техника и технологии наземного транспорта»**

Профиль подготовки
**Эксплуатация автомобильного транспорта**

Квалификация (степень) выпускника
**Исследователь. Преподаватель-исследователь**

Кафедра: «Наземные транспортные средства»

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

# ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Современные методы управления процессами автосервиса**
Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:

**Составители:** Сарбаев Владимир Иванович, д.т.н., профессор

Москва, 2021 г.

**ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Таблица 1

| **Современные методы управления процессами автосервиса** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ФГОС ВО **23.06.01 Техника и технологии наземного транспорта** | | | | | |
| В процессе освоения данной дисциплины аспирант формирует и демонстрирует следующие **профессиональные компетенции**: | | | | | |
| **КОМПЕТЕНЦИИ** | | **Перечень компонентов** | **Технология формирования компетенций** | **Форма оценочного средства**** | **Степени уровней освоения компетенций** |
| **ИН-ДЕКС** | **ФОРМУЛИРОВ-КА** | | | | |
| УК-1 | способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях | **Знать:**<br>методы критического анализа и оценки современных научных достижений, а также методы генерирования новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.<br>**Уметь:**<br>- анализировать альтернативные варианты решения исследовательских и практических задач и оценивать потенциальные выигрыши/проигрыши реализации этих вариантов.<br>- при решении исследовательских | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | и практических задач генерировать новые идеи, поддающиеся операционализмами исходя из наличных ресурсов и ограничений.<br>**Владеть:**<br>- навыками анализа методологических проблем, возникающих при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.<br>- навыками критического анализа и оценки современных научных достижений и результатов деятельности по решению исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях. | | | |
| УК-6 | способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития | **Знать:**<br>- содержание процесса целеполагания профессионального и личностного развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных задач, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда.<br>**Уметь:**<br>- формулировать цели | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия, | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, этапов профессионального роста, индивидуально-личностных особенностей.<br>- осуществлять личностный выбор в различных профессиональных и морально-ценностных ситуациях, оценивать последствия принятого решения и нести за него ответственность перед собой и обществом.<br>**Владеть:**<br>- приемами и технологиями целеполагания, целереализации и оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач.<br>- способами выявления и оценки индивидуально-личностных, профессионально-значимых качеств и путями достижения более высокого уровня их развития. | | | неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |
| ОПК-1 | владение методологией теоретических и экспериментальных исследований в сфере | **Знать:**<br>современные методы теоретических и экспериментальных исследований в сфере техники и технологии | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | техники и технологий наземного транспорта | наземного транспорта.<br>**Уметь:**<br>- выбирать и применять в профессиональной деятельности экспериментальные и аналитические методы исследования;<br>- наглядно представлять и продвигать полученные результаты.<br>**Владеть:**<br>навыками планирования научного исследования и анализа получаемых результатов. | | | указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |
| ОПК-2 | владение культурой научного исследования в сфере техники и технологий наземного транспорта, в том числе с использованием новейших информационно-коммуникационных технологий | **Знать:**<br>- компьютерные методы и технологии анализа и интерпретации данных;<br>- методы организации статистического моделирования систем на ЭВМ.<br>- возможности математических пакетов для моделирования технологических задач.<br>**Уметь:**<br>- применять компьютерные пакеты для проведения расчетов и представления полученных результатов.<br>- автоматизировать обработку данных в офисных пакетах.<br>- осуществлять поиск | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия | Р, УО | **Базовый уровень**<br>**–** способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>Повышенный **уровень**<br>**– способен решать практические задачи** повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».<br>- использовать интегрированные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в обмене научной информацией.<br>***Владеть:***<br>- принципами организации баз научных и справочных данных.<br>- технологиями организации статистического моделирования систем на ЭВМ.<br>- способами статистической обработки результатов измерений и проверки научных гипотез с помощью математических пакетов; | | | |
| ОПК-8 | готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования | **Знать:**<br>- основные методы подготовки, проведения и контроля учебных занятий с использованием информационных технологий;<br>- основные принципы и технологии дистанционного обучения;<br>- методику разработки учебных материалов для интернет-курсов;<br>- направления педагогической мысли в России и за рубежом;<br>- достижения, проблемы и | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия, | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | тенденции развития отечественной и зарубежной педагогики высшей школы;<br>- современное состояние развития образования в высшей школе;<br>- тенденции современного образования и принципы гуманистически-ориентированной парадигмы образования;<br>- особенности обучения и воспитательной работы в вузе;<br>- методы педагогической диагностики и анализа;<br>- приемы педагогического взаимодействия;<br>- проблемы, разрабатываемые педагогикой высшей школы;<br>- нормативно-правовые основы преподавательской деятельности в системе высшего образования.<br>**Уметь:**<br>- пользоваться современными компьютерными и программными средствами для подготовки, организации, проведения и контроля учебных занятий;<br>- работать в инструментальной среде создания дистанционных курсов;<br>- моделировать педагогическую деятельность;<br>- осуществлять анализ | | | недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | педагогических ситуаций;<br>- осуществлять контроль и оценку уровня обученности;<br>- анализировать педагогическую деятельность;<br>- подготовить, провести лекцию, семинар, конференцию и т.д.;<br>- применять на практике новейшие методы обучения и воспитания;<br>- использовать психолого-педагогическую диагностику в исследовании эффективности педагогического процесса.<br>- осуществлять отбор и использовать оптимальные методы преподавания.<br>**Владеть:**<br>- навыками подготовки мультимедийных учебных материалов;<br>- эффективными средствами телекоммуникаций с обучающими и коллегами;<br>- навыками организации электронного тестирования;<br>- инструментальными средствами для создания интернет-курсов;<br>- навыками моделирования педагогической деятельности;<br>- навыками анализа педагогических ситуаций; | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | - приемами и средствами педагогического взаимодействия;<br>- технологией обучения;<br>- технологией проектирования образовательного процесса на уровне высшего образования. | | | |
| ПК-1 | способность к теоретическому и экспериментальному исследованию транспортных систем и технологии транспортных процессов | **Знать:**<br>методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта<br>**Уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий.<br>**Владеть:** | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте | | | |
| ПК-7 | способность к созданию и редактированию текстов научно-технического содержания, владеть иностранным языком при работе с научной литературой | **Знать:** методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта<br>**Уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия, | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий.<br>**Владеть:**<br>Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте | | | |
| ПК-8 | готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования в эксплуатации автомобильного транспорта | **Знать:**<br>методы организации и оценки эффективности процессов и технологий автомобильных перевозок, технического обслуживания и ремонта автомобилей, безопасности дорожного движения, обеспечения экологической и других видов безопасности эксплуатации автомобильного транспорта, научные основы и | лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия | Р, УО | **Базовый уровень**<br>– способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.<br>**Повышенный уровень**<br>– способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | методы решения научных и практических задач в сфере эксплуатации автомобильного транспорта<br>**Уметь:**<br>решать научные и практические задачи в области эксплуатации автомобильного транспорта на основе применения современных методов управления, научных исследований, математического аппарата и информационных технологий.<br>**Владеть:**<br>Современными методами проведения научных исследований, информационных технологий, сбора, анализа и обработки информации, математического моделирования физических, технических, технологических, организационных, экономических и других процессов автомобильного транспорта, управления на автомобильном транспорте | | | нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. |

**- Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

приложение 2
к рабочей программе

**Перечень оценочных средств по дисциплине**

| № ОС | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|---|---|---|---|
| 1 | Реферат (Р) | Продукт самостоятельной работы аспиранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. | Темы рефератов |
| 2 | Устный опрос собеседование, (УО) | Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |

**Практические занятия (вопросы для обсуждения)**

1. Структура рынка автосервисных услуг.
2. Механизм формирования рынка услуг.
3. Виды и классификация сервисных предприятий.
4. Организационная и технологическая структуры автосервиса.
5. Показатели результатов деятельности предприятия автосервиса.
6. Производственная программа и планирование объема реализации услуг автосервисного предприятия.
7. Планирование издержек и финансовых результатов предприятия.
8. Система управления запасами на автосервисе.
9. Выбор стратегии развития предприятия автосервиса.
10. Бизнес-планирование деятельности предприятия автосервиса.
11. Оценка результатов деятельности предприятия автосервиса.
12. Показатели качества автосервисных услуг.
13. Формирование комплексной системы управления качеством.

**Темы рефератов**

1. Рынок сервисных услуг
2. Классификация предприятий автосервиса

**Вопросы для подготовки к зачету**

1. Что значит автосервис в широком и узком смысле
2. Основные понятия в сфере сервиса. Особенности развития сервиса в РФ

3. Объясните основную функцию автосервиса.
4. Охарактеризуйте этапы развития автосервиса.
5. Объясните сущность концепции расширенного продукта.
6. Объясните концепцию управления отношениями с клиентурой и заботы об автомобиле.
7. Назовите основные различия автосервиса Европы и американского автосервиса.
8. Что такое независимый автосервис и каковы его задачи
9. Каковы преимущества фирменного автосервиса
10. В чем заключается специфика сетевого автосервиса
11. Расскажите о специализированных СТО по маркам автомобилей и по видам работ.
12. Что такое авторизированный автосервис, каковы его особенности
13. Дайте определение дистрибьютора, дилера, сервисного партнера и торгового агента.
14. Что такое фирменный стиль
15. Назовите основные параметры идентификации дилера.
16. В чем заключается основная функция автосервиса дилера
17. Что такое дилерские стандарты
18. Что такое сервисные стандарты
19. По каким показателям оценивается деятельность дилера
20. На основе приведенных в разделе примеров расскажите, каковы отличия лучших дилеров.
21. Что такое развивающийся и стабильный рынок
22. Как определить емкость развивающегося рынка
23. Как распределяется емкость рынка между авторизированным и независимым автосервисом
24. Как определить емкость рынка автосервиса для выполнения регламентных работ при продаже автомобилей
25. В чем суть конкуренции
26. Как создаются конкурентные преимущества
27. Чем объясняется низкий уровень качества нашего автосервиса
28. Как влияет на конкуренцию специализированный сервис?
29. Что такое бизнес-план
30. Какие показатели рассчитываются в бизнес-плане
31. Как определить срок окупаемости проекта
32. Каково содержание архитектурно-планировочного задания
33. Кем готовится и согласовывается задание на проектирование
34. Какие документы являются основанием для проектирования
35. Что включает в себя проект
36. Как проводится экспертиза проекта
37. Какими документами следует руководствоваться при технологическом проектировании
38. Какое основное требование лежит в основе технологического проектирования
39. Назовите основные функциональные зоны автосервисного предприятия.
40. Почему рабочая зона должна быть отделена от клиентской
41. Что такое клиентский и производственный треугольник

42. Назовите основные технологические процессы автосервисного предприятия с полным циклом продаж.
43. Как производится расчет мощности автосервисного предприятия
44. Определите группы площадей по назначению и укажите методы их расчета.
45. Какие данные являются исходными для расчета административно-бытовых, производственных, складских, вспомогательных площадей
46. Как определить площадь производственных помещений и функциональных зон: для продажи автомобилей, для продажи запасных частей, автосервиса, вспомогательных
47. Гарантийный компромисс. Контроль качества.
48. Предпродажная подготовка автомобилей. Послепродажные услуги.
49. Гарантийное обслуживание автомобилей.
50. Послепродажное обслуживание и ремонт автомобилей.
51. Методы организации труда на предприятии автосервиса.
52. Способы группировки работ на предприятии автосервиса.
53. Операции сервиса. Приёмка автомобилей в ремонт и исполнение заказов.
54. Расчеты с клиентами на предприятии автосервиса. Сервисная история автомобиля.
55. Методика определения стоимости нормо-часа в автосервисе.
56. Работа с претензиями в автосервисе.
57. Претензии по качеству исполнения работ в автосервисе.
58. Понятие технологического процесса.
59. Принципы построения и проектирования технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей.
60. Факторы, влияющие на прогрессивность технологии ТО и ремонта автомобилей.
61. Организация технологических процессов ТО и диагностирования.
62. Организация технологического процесса текущего ремонта подвижного состава.
63. Контроль качества обслуживания клиентов.
64. Контроль репутации автосервиса.
65. Нормативные требования для официальных дилеров: предприятие и его территория; организационная структура предприятия.
66. Анализ освоения рынка предприятием автосервиса.
67. Анализ использования потенциала предприятия автосервиса. Эффективность трудозатрат.
68. Автосервис: степень загрузки постов и персонала; анализ заказов на ремонт; степень сервисного покрытия.
69. Продуктивность рабочего времени на предприятии автосервиса.
70. Эффективность автосервисных услуг.
71. Экономический эффект от новых видов автосервисных услуг.
72. Качество автосервисных услуг.
73. Контроль деятельности предприятия: по сервису, по обеспечению запасными частями.
74. Применяемость и взаимозаменяемость запасных частей.
75. Оригинальные и неоригинальные запасные части.
76. Рынок запасных частей, его особенности и тенденции развития в РФ.

*Приложение 3*

**Структура и содержание дисциплины «Современные методы управления процессами автосервиса»**
**23.03.03 Техника и технологии наземного транспорта**
**Профиль «Эксплуатация автомобильного транспорта»**

| n/n | Раздел | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах (очно/заочно) | | | | | Виды самостоятельной работы студентов | | | | | Формы аттестации | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Л | П/С | Лаб | СРС | КСР | К.Р. | К.П. | РГР | Реферат | К/р | Э | З |
| 1 | Рынок сервисных услуг | 2 | 1 | 2 | | | 8 | | | | | | | | |
| 2 | Автосервисные предприятия и их характеристика | 2 | 1 | 2 | 4 | | 20 | | | | | + | | | |
| 3 | Планирование и оценка эффективности функционирования предприятия автосервиса. | 2 | 2 | 4 | 4 | | 36 | | | | | | | | |
| 4 | Система управления качеством услуг. | 2 | 3 | 4 | 4 | | 20 | | | | | | | | |
| | ***Форма аттестации*** | | | | | | | | | | | | | | **З** |
| | Всего часов по дисциплине в четвертом семестре | | | 12 | 12 | | 84 | | | | | Один реферат | | | |
| | **Всего часов по дисциплине** | | | 12 | 12 | | 84 | | | | | + | | | |