

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

«Основы управления сервисом»

для специальности 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических  
машин и комплексов»

Профиль ОП – Сервис транспортных и транспортно-технологических машин и  
оборудования (Строительные, дорожные и коммунальные машины)

**ЧИТА**



Б1.В.ДВ.10.1 Организация государственного учета и контроля технического состояния самоходных машин								+
Б1.В.ДВ.10.2 Оперативное управление эксплуатацией транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования								+
Б2.Пд Преддипломная практика								+
Б3.ВКР Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты								+
<i>Этапы формирования компетенций</i>			1	2			3	4
<b>ПК-13 Владение знаниями организационной структуры, методами управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</b>								
Б1.Б17 Теория механизмов и машин			+					
Б1.В.ОД.19 Основы управления сервисом							+	
Б1.В.ДВ.1.1 Развитие и современное состояние автодорожной отрасли	+							
Б1.В.ДВ.7.2 Управление техническими системами				+				
Б1.В.ДВ.8.1 Сервис по выбору, применению и организации парков машин								+
Б1.В.ДВ.8.2 Комплексная механизация дорожного строительства								+
Б1.В.ДВ.9.2 Инженерно-техническая служба предприятий сервиса								+
Б1.В.ДВ.10 Оперативное управление эксплуатацией транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования								+
Б3.ВКР Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты								+
<i>Этапы формирования компетенций</i>	1		2	3			4	5

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

## 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ПК-7	Знать	<i>Понятия о ремонте, его месте в системе обеспечения работоспособности ТИТМО отрасли и эффективности его выполнения</i>	<i>О содержании и отличительных особенностях производственного и технологических процессов производства и ремонта ТИТМО отрасли</i>	<i>О составе операций технологических процессов, оборудовании и оснастке, применяемых при производстве и ремонте ТИТМО отрасли и их составных частей</i>	теоретические вопросы
	Уметь	<i>Умеет осуществлять процедуру планирования при консультационной поддержке в составе коллектива исполнителей</i>	<i>Умеет планировать транспортно-технологических процессов при обслуживании ТИТМО, с учетом технологической документации</i>	<i>Выполнять технические измерения механических, газодинамических и электрических параметров ТИТМО, пользоваться современными измерительными средствами; выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТИТМО; пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией</i>	практическое задание
	Владеть	<i>Владеет навыками процедуры планирования транспортно-технологических процессов с учетом параметров ТИТМО</i>	<i>Владеет навыками планирования транспортно-технологических процессов с использованием ТИТМО, с учетом их параметров, осуществлять подбор необходимого оборудования</i>	<i>Навыками организации технической эксплуатации ТИТМО; способностью к работе в малых инженерных группах</i>	теоретические вопросы
ПК-11	Знать	<i>Имеет общее представление о теоретических основах технического сервиса ТИТМО</i>	<i>Методы и процессы сбора, передачи, обработки и накопления информации</i>	<i>Теоретические основы технического сервиса, ГОСТы, отраслевые стандарты и нормативные документы по сервисному обслуживанию ТИТМО</i>	практическое задание
	Уметь	<i>Пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией</i>	<i>Проводить отисания и разрабатывать инструкции по диагностике при сервисном обслуживании ТИТМО</i>	<i>Использовать математические методы и модели в технических приложениях, использовать возможности вычислительной техники и программного обеспечения в отрасли</i>	практическое задание

<b>ПК-13</b>	<b>Владеть</b>	<p>Владеет основами организации производства, труда и управления производством;</p> <p>навыками выполнения работ по метрологическому обеспечению и техническому контролю</p>	<p>Навыками выполнения работ по метрологическому обеспечению и техническому контролю;</p> <p>навыками выполнения работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управление ПТИ предприятий сервиса</p>	<p>Навыками выполнения работ по информационному обслуживанию персонала, основам управления персоналом;</p> <p>методиками выполнения процедур стандартизации и сертификации</p>	практическое задание
	<b>Знать</b>	<p>Имеет общее представление об организационной структуре, методах управления и регулирования производственным и технологическим процессами производства и ремонта ТИТМО отрасли</p>	<p>Содержание производственного и технологических процессов производства и ремонта ТИТМО отрасли;</p> <p>общее представление о технологических операциях ТР, характеризующих его видах работ;</p> <p>методы расчета запасов материалов и запасных частей;</p>	<p>Содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов производства и ремонта ТИТМО отрасли;</p> <p>общее представление о технологических операциях ТР, характеризующих его видах работ;</p> <p>методы расчета запасов материалов и запасных частей;</p> <p>методы организации инженерно-технической службы на предприятии;</p> <p>методы организации производственной структуры;</p> <p>методы управления производством;</p> <p>методы управления персоналом;</p> <p>методы организации управления качеством</p>	теоретические вопросы
	<b>Уметь</b>	<p>Умеет осуществлять процедуру управления и регулирования производственным и технологическим процессами производства и ремонта ТИТМО</p>	<p>Умеет рассчитывать основные показатели эффективности использования ТИТМО;</p> <p>выполнять работы по основам организации производства и труда</p>	<p>Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях;</p> <p>выполнять работы по основам организации производства и труда;</p> <p>выполнять работы по управлению производством;</p> <p>использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала</p>	практическое задание
	<b>Владеть</b>	<p>Владеет первоначальными навыками самостоятельной работы при осуществлении процедуры управления и регулирования производственным и технологическим процессами производства и ремонта ТИТМО</p>	<p>Владеет практическими навыками самостоятельной работы при осуществлении организации технической эксплуатации ТИТМО</p>	<p>Уверенно владеет навыками организации технической эксплуатации ТИТМО;</p> <p>навыками применения методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам ТИТМО</p>	теоретические вопросы

## 2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением тестирования, проверкой конспектов лекций, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Техническое состояние и методы обеспечения работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование
2	Стратегии и тактики обеспечения и поддержания работоспособности ТиТТМиО	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
3	Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности ТиТТМиО	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа, практические занятия
4	Организация и обеспечение сервиса машин	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
5	Производственно-техническая база (ПТБ) сервиса ТиТТМиО	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
6	Производственно-техническая инфраструктура (ПТИ) предприятий сервиса ТиТТМиО	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
7	Система и организация сервисных услуг	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
8	Основы маркетинга в сервисе	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
9	Организация фирменного обслуживания	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
10	Лицензирование и сертификация сервисных услуг	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
11	Менеджмент в сервисе	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
12	Основы управления и принятия решений	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа

13	Организация управления производством технического обслуживания и ремонта ТИТТМиО	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
14	АСУ производством в сервисных предприятиях	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа
15	Эффективность, экономика сервисных услуг и основы предпринимательства	ПК-7, ПК-11, ПК-13	Собеседование, контрольная работа

**Защита контрольной работы.** Контрольной работа является одним из видов самостоятельной работы студента и выполняется в индивидуальном порядке в соответствии с календарным графиком

Критерии оценки:

«зачтено» - студент проявляет умение излагать сущность выполненной работы, легко ориентируется в последовательности расчетных процедур, имеет прочные навыки построения схемных решений, в полной мере владеет аналитическим аппаратом, способен видеть и анализировать связи между параметрами; текстовая и графическая части работы выполнены и оформлены с высоким качеством и в соответствии с требованиями;

«незачтено» - студент проявляет недостаточное умение излагать сущность выполненной работы, с затруднениями ориентируется в последовательности расчетных процедур, имеет слабые навыки построения схем, не владеет аналитическим аппаратом, текстовая и графическая части работы выполнены и оформлены в соответствии с требованиями.

#### **Критерии и шкала оценивания дискуссионных тем для круглого стола**

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.</i>

### **2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

### Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	4-балльная	2-балльная
A	94-100	отлично	зачтено
A-	90-94		
B+	85-89		
B	80-84	хорошо	
B-	75-79		
C+	70-74		
C	65-69	удовлетворительно	
C-	60-64		
D	55-59		
F	50-54	неудовлетворительно	не зачтено

<i>Шкала оценивания</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>
<i>«зачтено»</i>	<i>Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы</i>	<i>Эталонный</i>
	<i>Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов</i>	<i>Стандартный</i>
	<i>Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы</i>	<i>Пороговый</i>
<i>«не зачтено»</i>	<i>Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов</i>	<i>Компетенции не сформированы</i>

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### *3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости*

*В данном разделе представляются вопросы для собеседований, перечень тем для презентаций в соответствии с определенными оценочными средствами.*



### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 1 - «Техническое состояние и методы обеспечения работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин»

1. Чем определяется техническое состояние ТнТТМО и как это связано с наработкой?
2. Какие основные причины и последствия изменения технического состояния Вы знаете?
3. Что понимается под изнашиванием и износом?
4. Какие виды изнашивания Вы знаете?
5. Что такое работоспособность и отказ машин?
6. Назовите методы определения технического состояния машин. Какие у них преимущества и недостатки?
7. Какие виды диагностических параметров Вы знаете?
8. Как классифицируются средства технического диагностирования ТнТТМО?

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 2 - «Стратегии и тактики обеспечения и поддержания работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования»

1. Какие виды стратегий обеспечения работоспособности ТнТТМО Вы знаете?
2. Назовите основные задачи и характерные работы сервиса (технического обслуживания).
3. Какие особенности имеют сервисные работы?
4. Что такое «ремонт», и на какие виды, он делится?
5. Какие характерные работы выполняют при ремонте и в чем заключается их особенность?
6. Как изделия подразделяются на восстанавливаемые и ремонтируемые?
7. Какие Вы знаете виды тактики обеспечения и поддержания работоспособности ТнТТМО?
8. Что понимается под «нормативами технической эксплуатации машин» и как классифицируют их по назначению и уровню?
9. Назовите методы определения нормативов технической эксплуатации машин и сферы их применения.
10. В чем заключается суть, преимущества, недостатки метода определения периодичности по допустимому уровню безотказности?
11. В чем заключается суть, преимущества, недостатки метода определения периодичности по закономерности изменения параметра технического состояния и его допустимому значению?
12. В чем заключается суть, преимущества, недостатки технико-экономического метода определения нормативов технической эксплуатации машин?
13. В чем заключается суть, преимущества, недостатки экономико-вероятностного метода определения нормативов технической эксплуатации машин?
14. Что такое трудозатраты и трудоемкость?
15. Какие Вы знаете виды и структуру норм при технической эксплуатации ТнТТМО?
16. Какие методы нормирования Вы знаете?

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 3 - «Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности ТнТТМО»

1. Какие характерные работы выполняют при проведении технического обслуживания ТнТТМО?
2. В чем особенности уборочно-моечных работ?
3. В чем особенности контрольно-диагностических и регулировочных работ?
4. Назовите основные способы и средства диагностирования ТнТТМО.

5. В чем особенности крепежных работ?
6. В чем особенности подъемно-транспортных работ?
7. В чем различие разборочно-сборочных работ при проведении их на постах ТР и на производственных участках?
8. В чем особенности слесарно-механических работ?
9. В чем особенности кузнечных, жестяницких, сварочных и медницких работ?
10. В чем особенности смазочно-заправочных и очистительно-промывочных работ?
11. В чем особенности аккумуляторных, вулканизационных и окрасочных работ?
12. Какие перечни работ выполняют при техническом обслуживании машин?
13. Назовите основные составляющие технологического процесса.
14. Какие факторы влияют на разработку технологических процессов сервиса машин?
15. Что является исходными данными для разработки технологических процессов ТО и ремонта машин?
16. Назовите методы организации технологических процессов ТО и ТР.
17. Назовите основные виды технологического оборудования.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 4 - «*Организация и обеспечение сервиса машин*»

1. Какие существуют организационные формы сервиса машин?
2. В чем заключается сущность централизованного технического обслуживания машин?
3. Как осуществляется выбор способа и пункта совмещения средств и объектов сервиса?
4. Как определяются показатели территориального распределения машин, подлежащих обслуживанию?
5. В чем заключается выбор наиболее эффективного способа совмещения объектов и средств сервиса?
6. Как определяется необходимая численность средств для транспортировки машин?
7. Как осуществляется выбор экономически эффективного расстояния транспортировки машин для ремонта на специализированном предприятии?

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 5 - «*Производственно-техническая база (ПТБ) сервиса ТуТМО*»

1. Стандарты, основные термины и определения в области эксплуатационной документации.
2. Анализ систем технической эксплуатации оборудования и критерии их выбора.
3. В чем особенности инженерного обеспечения технического обслуживания оборудования предприятия технического сервиса?
4. Покажите количественные и качественные критерии анализа неисправностей и предельного состояния элементов оборудования.
5. Предельные и допустимые значения критериев работоспособности деталей и сопряжений, конструктивных элементов оборудования.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 6 - «*Производственно-техническая инфраструктура (ПТИ) предприятий сервиса ТуТМО*»

1. Как определяется годовой режим работы машины?
2. Как определяется годовой план технического обслуживания и ремонта машин?
3. Как определяется суммарная трудоемкость работ по техническому обслуживанию и ремонту комплекта машин в планируемом году?
4. Как осуществляется выбор и корректирование нормативной периодичности ТО и ресурс-

ного пробега?

5. Как определяется число ТО на группу (парк) автомобилей за год?
6. Как осуществляется выбор и корректирование нормативных трудоемкостей?
7. Как определяется годовой объем работ по ТО и ТР?
8. Как определяется программа диагностических воздействий на весь парк за год?
9. Как определяется суточная программа по ТО и диагностированию машин?
10. Как определяется численность производственных рабочих?
11. Как определяется число отдельных постов ТО?
12. Как определяются поточные линии периодического действия?
13. Как определяется число постов ТР?
14. Как определяется потребность в технологическом оборудовании?
15. Как определяются площади зон ТО и ТР?
16. Как определяются площади производственных участков?
17. Как определяются площади складских помещений?
18. Как определяются площади зон хранения (стоянки) машин?

### **Примерный перечень вопросов для собеседования** по разделу 7 – «Система и организация сервисных услуг»

1. Что вы знаете о специализации производства по ТО и ремонту машин?
2. Расскажите о производственной структуре системы поддержания работоспособности машин.
3. Расскажите о схеме производственной структуры региональной системы поддержания работоспособности машин.
4. Что подразумевается, под созданием эффективно действующей системы обеспечения качества эффективного функционирования сервисных предприятий.
5. Назовите основные функции управления качеством продукции.
6. В чем заключается главная задача технического контроля?
7. Из каких этапов состоит технический контроль?
8. Назовите задачи, решаемые техническим контролем.
9. Что является основными функциями ОТК на производстве?
10. Для чего предназначен операционный контроль?

### **Примерный перечень вопросов для собеседования** по разделу 8 – «Основы маркетинга в сервисе»

1. Что означает термин «маркетинг»?
2. В чем заключается сущность продукции сервиса?
3. Что такое сегментация рынка?
4. В чем заключается процедура сегментирования рынка?
5. Что такое позиционирование услуг?
6. Неотделимость услуг от их производителя. Как вы это понимаете?
7. Расчет цены по методу «средние издержки плюс прибыль».
8. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли.
9. Направления группирования методов распространения услуг.
10. Выбор средств рекламы.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования** по разделу 9 – «Организация фирменного обслуживания»

1. Фирменное обслуживание. Недостатки и достоинства.
2. Организация продажи машин предприятиями фирменной сети.

3. На какой основе строятся взаимоотношения между заводом-изготовителем и предприятиями фирменного обслуживания?
4. Требования, согласно которых осуществляется поставка запасных частей на предприятия, выполняющие гарантийное обслуживание машин.
5. Состав производственной структуры технической службы сервисного предприятия.
6. Перечень работ выполняемых на участке приемки-выдачи машин.
7. Перечень работ выполняемых на участке уборочно-моечных работ.
8. Перечень работ выполняемых на участке ТО.
9. Перечень работ выполняемых на участке ТР.
10. Перечень работ выполняемых на специализированных участках.
11. Направления для расширения сферы деятельности сервисного предприятия.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 10 – «*Лицензирование и сертификация сервисных услуг*»

1. Сертификация. Цели сертификации.
2. Законодательная база сертификации.
3. Нормативный документ.
4. Схемы реализации процедуры проведения сертификации услуг.
5. Сущность схемы «Анализ состояния производства» процедуры проведения сертификации услуг.
6. Инспекционный контроль (ИК) за сертифицированной услугой.
7. Случаи проведения внепланового инспекционного контроля.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 11 – «*Менеджмент в сервисе*»

1. Термин «менеджмент».
2. Принципы управления, правила, нормы, которыми следует руководствоваться в своей деятельности в ходе решения задач, стоящих перед фирмой, предприятием.
3. Внутренняя среда организации.
4. Структура организации.
5. Задачи организации.
6. Функции управления.
7. Функция планирования.
8. Функция организации.
9. Функция мотивации.
10. Функция контроля.
11. Методы управления.
12. Организационно-административные методы управления.
13. Экономические методы управления.
14. Социально-психологические методы.
15. Этапы управления трудовыми ресурсами.
16. Методы, используемые для развития потенциала рабочей силы.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 12 – «*Основы управления и принятия решений*»

1. Кибернетика – наука об общих законах управления.
2. Признаки больших систем.
3. Основные положения процессов управления производством.
4. Сущность понятия «управление производством».
5. Характерные смысловые понятия «управления».

6. Технология управления.
7. Цель системы управления.
8. Основные этапы управления производственно-экономическими системами.
9. Что понимается под «обеспечением адекватной реакции участников производственно – экономического процесса»?
10. Определение и классификация систем управления.
11. Что относится к производственно-экономическим системам управления?
12. Разомкнутые системы управления.
13. Приведите схему разомкнутой (жесткой) системы управления.
14. Замкнутые системы управления.
15. Приведите схему замкнутой (управление с обратной связью) системы управления.
16. Элементы системы управления и их свойства.
17. Структура и определение производственно-экономической системы управления.
18. Что понимается под «под управляющей системой».
19. Организация производства технического обслуживания и ремонта машин как производственно-экономическая система управления.
20. Приведите схему структуры производственно-экономической системы управления.
21. Общие принципы управления производственно-экономическими системами.
22. Общие методы управления производственно-экономическими системами.
23. Общие функции управления производственно экономическими системами.
24. Организация функционирования производственно-экономических систем.
25. Определение и структура общего производственного процесса ТО и ремонта машин.
26. Этапы производственного процесса.
27. Концентрация, специализация и кооперация – основа индустриализации производственного процесса технического обслуживания и ремонта ТнТТМО.
28. Определение, основные принципы построения и классификация организационных структур управления.

### **Примерный перечень вопросов для собеседования**

по разделу 13 – *«Организация управления производством технического обслуживания и ремонта ТнТТМО»*

1. Классификация методов организации производства ТО и ремонта машин в комплексных предприятиях.
2. От каких элементов производственно-экономической системы зависят методы организации ТО и ремонта машин, уровень их организации, эффективность?
3. Схема классификации методов организации производства ТО и ремонта.
4. Метод комплексных бригад.
5. Приведите схему организационной структуры управления производством при методе комплексных бригад.
6. Метод специализированных бригад.
7. Приведите схему организационной структуры управления производством при методе специализированных бригад.
8. Агрегатно-участковый метод.
9. Приведите схему организационной структуры управления производством при агрегатно-участковом методе.
10. Агрегатно-зональный метод.
11. Основные принципы формирования системы централизованного управления производством.
12. Структура и управление технической службой при системе ЦУП.
13. Приведите схему структуры технической службы при системе ЦУП.
14. Состав, задачи и функции центра управления производством.

15. Общая технология работы группы управления.
16. Операции, входящие в состав оперативного планирования, регулирования, учета и контроля выполнения ремонтов подвижного состава ТИТТМО.
17. Общая технология работы ГОАИ.
18. Организация производства ТО-1.
19. Организация производства ТО-2.
20. Организация производства текущего ремонта.
21. Организация производства восстановления деталей, узлов и агрегатов.
22. Структура, задачи и функции комплекса подготовки производства.
23. Организация работы участка комплектации.

**Примерный перечень вопросов для собеседования**  
по разделу 14 – *«АСУ производством в сервисных предприятиях»*

1. Предпосылки создания автоматизированной системы управления производством (АСУП).
2. Основная цель внедрения АСУП.
3. Структура АСУ предприятий технологического транспорта.
4. Приведите схему структуры АСУ предприятием технологического транспорта.
5. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места технического отдела.
6. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места техника по учету топлива.
7. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места техника по учету аккумуляторов.
8. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места ремонтной зоны.
9. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места диспетчера.
10. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места учетно-расчетной группы таксировщика.
11. Приведите схему структуры автоматизированного рабочего места планового отдела.
12. Сетевые технологии, используемые в предприятиях технологического транспорта.
13. Классификация локальных компьютерных сетей.
14. Программное обеспечение АСУ. Классификация.
15. Средства достоверности первичной информации и системы автоматической идентификации транспортных объектов. Классификация.
16. Приведите примерную схему учета движения материальных ценностей (запчастей).
17. Спутниковые навигационные системы.

**Примерный перечень вопросов для собеседования**  
по разделу 15 – *«Эффективность, экономика сервисных услуг и основы предпринимательства»*

1. Предприятие, как субъект предпринимательской деятельности.
2. Классификация коммерческих организаций в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации по организационно-правовой форме.
3. Признаки классификации предприятий.
4. Статус малых предприятий и их льготы.
5. Дополнительные льготы малых предприятий по налогообложению.
6. Экономическая сущность основных производственных фондов.
7. Классификация основных фондов сервисных предприятий и показатели, характеризующие эффективность их использования.
8. Амортизация основных фондов. Способы начисления амортизации.
9. Экономическая сущность оборотных средств.



10. Состав основных средств.
11. Классификация оборотных средств и показатели, характеризующие эффективность их использования.
12. Расходы предприятия. Состав расходов по производству и реализации продукции.
13. Номенклатура статей расходов.
14. Налоги.
15. Расчет численности работающих сервисного предприятия по категории персонала.
16. Организация оплаты труда персонала сервисных предприятий.
17. Формирование и распределение прибыли предприятия для целей налогообложения.
18. Состав и источники финансирования капитальных вложений.
19. Инвестиционные проекты. Эффективность инвестиционных проектов.
20. Предпринимательство. Особенности предпринимательской деятельности.

### **Примерный вид контрольной работы** (в рамках СРС)

По дисциплине выполняется одна контрольная работа в 7 семестре (заочная форма). В контрольной работе студент дает полный ответ, согласно полученного задания. Выбор вопросов и данных для выполнения контрольной работы производится нумерации списка учащих в ведомости.

При выполнении контрольной работы используется ранее рекомендованная литература.

По согласованию с преподавателем допускается вместо указанной работы выполнение работ, утвержденной заведующим кафедрой.

#### Теоретические вопросы.

1. Метод специализированных бригад.
2. Замкнутые системы управления.
3. Амортизация основных фондов. Способы начисления амортизации.

#### Задача.

Определить число производственных рабочих для выполнения постовых работ в стационарных условиях ЦРМ по обслуживанию и текущему ремонту траншейных экскаваторов ЭТЦ-208Д. Исходные данные: число машин – 20 шт.; число ТО и текущих ремонтов в год на один траншейный экскаватор:  $НТО-1 = 18$ ;  $НТО-2 = 4$ ;  $НТО-3 = 2$ ;  $НТ = 2$ ; трудоемкость одного ТО и ремонта:  $мТО-1 = 4$  чел.-ч;  $мТО-2 = 16$  чел.-ч;  $мТО-3 = 34$  чел.-ч;  $мСО = 15$  чел.-ч;  $мТ = 276$  чел.-ч; трудоемкость постовых работ по текущему ремонту составляет 43 % от общей трудоемкости.

### *3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации*

#### *Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний)*

1. Понятие сервиса и его основные функции. Предпродажный и послепродажный сервис.
2. Понятие сервиса и его классификация по назначению. Цели и задачи технического и производственного сервиса.
3. Техническое состояние подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования. Нарботка и изменение параметров технического состояния. Причины и последствия изменения технического состояния машин.
4. Изнашивание элементов подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования, его виды. Зависимость изнашивания от обобщенных факторов.
5. Влияние пластических деформаций, усталости, коррозии и старения на техническое состояние элементов машин.
6. Работоспособность и отказ элементов машин. Основные параметры технического состояния, имеющие особое значение при эксплуатации подъемно-транспортных, строительных,

дорожных машин и оборудования.

7. Методы определения технического состояния. Их сравнительная характеристика, достоинства и недостатки. Основные свойства диагностических параметров.

8. Виды диагностических параметров. Способы диагностирования. Схема процесса диагностирования.

9. Виды стратегий обеспечения работоспособности подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования. Схема изменения и восстановления технического состояния на примере тормозного механизма.

10. Сервис (техническое обслуживание) в контексте поддержания рабочих параметров элементов машины в заданных пределах. Основные задачи, характерные работы и особенности работ сервиса.

11. Ремонт. Особенности ремонтных работ, виды ремонта. Восстанавливаемые и ремонтируемые изделия.

12. Тактики обеспечения и поддержания работоспособности подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования. Техническое обслуживание по наработке и по состоянию; их преимущества и недостатки.

13. Нормативы технической эксплуатации подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования. Их классификация.

14. Определение периодичности ТО и Р по допустимому уровню безотказности.

15. Преимущества, недостатки и сферы применения метода определения периодичности ТО и Р по допустимому уровню безотказности.

16. Определение периодичности ТО и Р по закономерности изменения параметра технического состояния и его допустимому значению.

17. Преимущества, недостатки и сферы применения метода определения периодичности ТО и Р по закономерности изменения параметра технического состояния и его допустимому значению.

18. Прогнозирование остаточного ресурса подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования. Остаточный ресурс при известной и неизвестной наработках.

19. Технико-экономический метод определения периодичности ТО и Р.

20. Преимущества, недостатки и сферы применения технико-экономического метода определения периодичности ТО и Р.

21. Экономико-вероятностный метод определения периодичности ТО и Р при тактике профилактики по наработке.

22. Преимущества, недостатки и сферы применения экономико-вероятностного метода определения периодичности ТО и Р при тактике профилактики по наработке.

23. Назначение системы технического обслуживания и ремонта.

24. Основные требования, предъявляемые к системе технического обслуживания и ремонта.

25. Формирование структуры системы технического обслуживания и ремонта.

26. Содержание и уровни регламентации системы технического обслуживания и ремонта.

27. Принципы и задачи фирменного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания.

28. Запасные части – объект производства и сбыта в системе фирменного обслуживания.

29. Общие принципы и формы организации технического сервиса.

30. Организация предпродажного обслуживания. Особенности организации гарантийного обслуживания.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### ***4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов***



В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Собеседование	Собеседование проводится во время лекционных занятий. Преподаватель своевременно после изучения раздела доводит до обучающихся вопросы для проведения собеседования.
Контрольная работа	<p>Контрольная работа является одним из видов самостоятельной работы студента и выполняется в индивидуальном порядке в соответствии с календарным графиком</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>«зачтено» - студент проявляет умение излагать сущность выполненной работы, легко ориентируется в последовательности расчетных процедур, имеет прочные навыки построения схемных решений, в полной мере владеет аналитическим аппаратом, способен видеть и анализировать связи между параметрами; текстовая и графическая части работы выполнены и оформлены с высоким качеством и в соответствии с требованиями;</p> <p>«незачтено» - студент проявляет недостаточное умение излагать сущность выполненной работы, с затруднениями ориентируется в последовательности расчетных процедур, имеет слабые навыки построения схем, не владеет аналитическим аппаратом; текстовая и графическая части работы выполнены и оформлены в соответствии с требованиями.</p>

#### 4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

##### Экзамен

Экзамен проводится в письменно-устной форме по билетам. В билете три вопроса из рассмотренных разделов лекционного курса и одна практическая задача. Время на подготовку по билету выделяется 45 минут.

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося; теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.