

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Факультет инженерных и строительных технологий

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета инженерных
и строительных технологий


И.И. Кузнецова
«23» мая 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и
и международной деятельности
О.А. Серова


«28» мая 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б3.02 ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Направление подготовки / специальность

43.03.01 СЕРВИС

Профиль «Сервис транспортных средств»

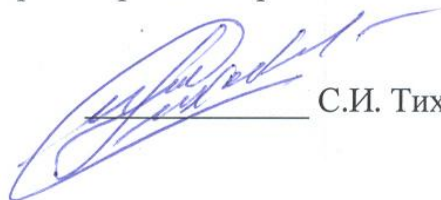
Форма обучения: очная, заочная

Квалификация выпускника бакалавр

Псков
2019

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры механики и автотранспортного сервиса ПсковГУ, протокол №7 от 22 апреля 2019 г.

Зав кафедрой механики и автотранспортного сервиса



С.И. Тихонов

22 апреля 2019 г.

Обновление Программы государственной итоговой аттестации (ГИА)

На 20__ / 20__ учебный год:

программа ГИА обновлена в соответствии с решением кафедры _____, протокол № __ от __.__.20__ г.

На 20__ / 20__ учебный год:

программа ГИА обновлена в соответствии с решением кафедры _____, протокол № __ от __.__.20__ г.

На 20__ / 20__ учебный год:

программа ГИА обновлена в соответствии с решением кафедры _____, протокол № __ от __.__.20__ г.

1. Пояснительная записка

1.1. Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств» определяет цель, задачи, структуру, содержание, порядок государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки государственных экзаменов и (или) защиты выпускной квалификационной работы.

Порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее - ГИА), состав и функции государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями) регламентируются Порядком проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом от 06.07.2016 № 204 (в редакции приказа от 30.11.2017 № 392).

Государственная итоговая аттестация (ГИА) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профилю «Сервис транспортных средств» включает государственный (междисциплинарный) экзамен по направлению «Сервис» и защиту выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы.

1.2. Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08.06 2017 г. № 514, зарегистрированного в Минюсте России 27.06. 2017 г. № 47236, с оценкой степени указанного соответствия.

1.3. Задачи государственной итоговой аттестации:

- оценить готовность выпускника к следующим видам профессиональной деятельности: процессы сервиса транспортных средств, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений;
- оценить готовность выпускника решать следующие профессиональные задачи:

а) сервисная деятельность: проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

б) проектно-технологическая деятельность: выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса; разработка

процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса; мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

- выявить уровень сформированности у выпускника результатов освоения ОПОП: способность применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

2. Структура государственной итоговой аттестации.

2.1. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Сервис транспортных средств» проводится в форме:

- государственного междисциплинарного экзамена по направлению «Сервис»;
- защиты выпускной квалификационной работы в виде бакалаврской работы.

2.2. Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

3.1. Форма проведения государственного экзамена: письменная.

3.2 Содержание государственного экзамена.

Комплексный государственный экзамен проводится по следующим профессиональным дисциплинам и дисциплинам направления:

1. «Сервисология»
2. «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»
3. «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса»
4. «Типаж и эксплуатация гаражного оборудования»
5. «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»
6. «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»
7. «Типаж подвижного состава и устройство автомобиля»
8. «Технологические процессы в сервисе»

3.2.1. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Сервисология»

1. Определения понятия «потребность».

2. Взаимосвязь понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть».
3. Понятие и система ценностей.
4. Что такое мотивы, мотивация, интерес, мировоззрение.
5. Основные функции потребностей.
6. Экономический подход к определению понятия «потребности человека».
7. Психологический подход к определению понятия «потребности человека».
8. Философский подход к определению понятия «потребности человека».
9. Взаимосвязь потребностей и деятельности.
10. Духовная, практическая, интеллектуальная, организационная и другие виды деятельности человека.
11. Интересы, убеждения, влечение и их роль в формировании мотивов деятельности.
12. Материальные, Социальные, Духовные, Нравственные (моральные), Религиозные, Эстетические, Личные (индивидуальные) ценности.
13. Мотивация индивидуального потребления (значимость для жизни, социальная адекватность, место в иерархии, источник побуждения, отношение к сознанию, мотив достижения, мотив моральный, мотив социальный).
14. Основные виды человеческих потребностей (потребности в безопасности и здоровье, в финансовых ресурсах и стабильности, в любви и дружбе, отдавать и обладать, в информации и в разнообразии, в смысле жизни и самоактуализации, в уважении).
15. Рутинные и творческие потребности.
16. Индивидуальные и общественные потребности.
17. Материальные и духовные потребности.
18. Биологические и социальные потребности.
19. Сущность трех потребностей, мотивирующих человека.
20. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация».
21. Иерархия потребностей А. Маслоу.
22. Классификация услуг и сервисной деятельности.
23. Тип потребления доиндустриального общества.
24. Тип потребления индустриального общества.
25. Тип потребления постиндустриального общества.
26. Понятие логистики сервисного отклика.
27. Понятие сервисной деятельности.
28. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
29. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
30. Демографические процессы и сервисная деятельность.
31. Влияние на развитие сервисной деятельности географического фактора и типы территориального расселения людей.
32. Связь художественного творчества и сервисной деятельности.
33. Сущность и структуру социально-культурного сервиса.

34. Какие общественные и индивидуальные потребности реализуются посредством сервисной деятельности?
35. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
36. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
37. Типы классификации услуг и сервисной деятельности.
38. Сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.
39. Классификация методов оказания услуг.
40. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.
41. Услуга как полезное действие и её социальная роль.
42. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
43. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
44. Методы селекции обслуживаемой продукции.

3.2.2. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

1. Роль прогнозирования и планирования в условиях современной экономики. Методология прогнозирования: принципы и методы.
2. Разработка и утверждение прогнозов и планов.
3. Прогнозирование развития социальной сферы.
4. Прогнозирование занятости населения.
5. Сценарное прогнозирование взаимодействия общества и природы.
6. Рациональное природопользование в современных условиях.
7. Понятие экономического потенциала общества
8. Прогнозирование налогового потенциала и бюджетных потребностей государства в современных условиях.
9. Национальные счета и их деление на долгосрочные; среднесрочные; текущие.
10. Модели долгосрочных и среднесрочных макроэкономических прогнозов.
11. Современная региональная структуры, регулирование экономического развития регионов.
12. Макроэкономические и социально-экономические показатели на уровне государства и регионов, их прогнозирование.
13. Основные показатели системы национальных счетов.
14. Источники формирования финансовых ресурсов региона и методы их мобилизации.
15. Финансовые ресурсы и их роль в социально-экономическом развитии территории.
16. Основные направления развития внешнеэкономической деятельности.
17. Регулирование региональных и внешнеэкономических связей,
18. Международный товарообмен и инвестирование, Таможенные пошлины, Квоты.

19. Техничко-экономическое планирование.
20. Оперативно-производственное планирование.
21. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
22. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.
23. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка.
24. Элементы внешней среды. Факторы, оказывающие влияние на спрос
25. и предложение, не ценовые факторы.
26. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса. Этапы прогнозирования спроса на услуги.
27. Услуги и показатели их оборота. Производственные и непроизводственные услуги.
28. Сущность и структура бизнес-плана.
29. Порядок разработки и реализации бизнес-плана.
30. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
31. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
32. Маркетинговые стратегии и эффективность мероприятий от их реализации.
33. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах.
34. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
35. Классификация издержек на выполнение услуг.
36. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг.
37. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг.
38. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг.
39. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам.

3.2.3. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса»

1. Маркетинг, основные понятия маркетинга (нужда, желание, товар, сделка, обмен, рынок, цена, покупательский спрос) и их содержание.
2. Маркетинг услуг, характеристика услуги как экономической категории.
3. Сущность, цели и задачи маркетинга.
4. Функции и их содержание, принципы маркетинга.
5. Виды маркетинга и их содержание.
6. Типы маркетинга в зависимости от состояния спроса, задачи маркетинга, соответствующие этим состояниям.
7. Концепции маркетинга и их эволюция.
8. Особенности маркетинга в сфере услуг.
9. Маркетинговая среда предприятия, понятие общая характеристика.

10. Основные факторы макросреды предприятия сферы услуг.
11. Основные факторы микросреды предприятия сферы услуг.
12. Комплекс маркетинга на предприятиях в сфере услуг.
13. Маркетинговые исследования в сфере услуг, его содержание и сущность, виды маркетинговых исследований.
14. Этапы маркетингового исследования и их характеристика.
15. Система маркетинговой информации, характеристика ее основных элементов.
16. Маркетинговые исследования и выбор источников информации.
17. Методы сбора первичных данных и их характеристика
18. Методы получения и обработки маркетинговой вторичной информации.
19. Понятие «рынок услуг». Классификация и организационные формы рынка услуг.
20. Анализ рынка услуг, методы и характеристика основных элементов рыночного исследования.
21. Исследование конкурентов и потребителей, позиционирование товара и услуг на потребительском рынке.
22. Конъюнктурные и прогнозные исследования рынка услуг.
23. Сегментирование рынка, понятие, виды и критерии сегментации.
24. Особенности сегментации рынка в сфере услуг.
25. Определение понятия «позиционирование» товара на рынке. Основные принципы позиционирования услуги.
26. Характеристика понятия «стратегия маркетинга».
27. Понятие «товарная стратегия» и ее содержание.
28. Услуга в системе маркетинга. Основные виды классификации услуг.
29. Понятие качества товаров и услуг, классификация потребительских свойств товара и услуги.
30. Концепция «жизненного цикла товара/услуги» и содержание маркетинговых усилий на разных этапах ЖЦТ.
31. Ассортиментная политика предприятия.
32. Конкурентоспособность товара/услуги, конкурентное преимущество.
33. Понятие «торговой марки», значение использования торговой марки в маркетинге.
34. Сервис и гарантийное обслуживание в системе маркетинга.
35. Характеристика основных этапов процесса разработки нового товара/услуги.
36. Теоретические основы ценообразования: понятие цены и ее значение в рыночной экономике, психологические границы цен.
37. Методы ценообразования на услуги.
38. Ценовые стратегии: виды, характеристика и их значение.
39. Методы продажи услуг.
40. Прямые продажи, характеристика и особенности прямых продаж в сфере услуг.

41. Понятие интегрированных маркетинговых коммуникаций в системе маркетинга.
42. Продвижение услуг.
43. Понятие и методы стимулирования сбыта на услуги.
44. Понятие «рекламы» как средства коммуникации в системе продвижения услуги.
45. Виды рекламы и правовые основы рекламной деятельности.
46. Средств распространения рекламы, их характеристика, преимущества и недостатки.
47. Формы и виды рекламных сообщений, принципы их разработки.
48. «Паблик рилейшинс». Содержание, цели, задачи.
49. Планирование маркетинговой деятельности, формирование плана маркетинга.
50. Организационные структуры службы маркетинга и принципы их построения.
51. Контроль в системе маркетинга.
52. Понятие контроллинга в системе маркетинга
53. Международный маркетинг.
54. Особенности внешнеэкономического маркетинга в сервисе.

3.2.4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Технологические процессы в сервисе»

1. Задачи дисциплины «Технологические процессы в сервисе». Понятия и определения технологических процессов.
2. Типы производства. Типизация технологических процессов. Характеристика технологических процессов в сервисе.
3. Основы проектирования технологических процессов в сервисе.
4. Порядок проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства.
5. Виды технологических процессов. Виды технологических баз.
6. Технологичность конструкции. Оценка технологичности.
7. Автоматизация проектирования технологических процессов систем и объектов сервиса.
8. Структура систем автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса.
9. Выбор варианта технологического процесса по единичному показателю.
10. Выбор варианта технологического процесса по комплексному показателю.
11. Сущность факторного анализа.
12. Документирование технологического процесса.
13. Основы технологии очистки и мойки деталей, узлов и агрегатов.
14. Основы технологии сборки систем сервиса. Монтаж БРЭА.
15. Технологический процесс разборки.

16. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: анодномеханическая обработка.
17. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: лучевые методы обработки.
18. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: обработка ультразвуком.
19. Обработка при помощи плазмы.
20. Электроконтактное налипание металлических порошков.
21. Защитные покрытия. Металлические покрытия.
22. Защитные покрытия. Лакокрасочные покрытия.
23. Защитные покрытия. Металлические покрытия. Восстановление деталей металлизацией напылением.
24. Защитные покрытия. Контроль покрытий.
25. Защита узлов и устройств от воздействия внешней среды. Герметизация.
26. Защита узлов и устройств от воздействия внешней среды. Консервация.
27. Технологический процесс влагозащитных операций.
28. Технология ремонта БРЭА. Виды ремонтов.
29. Этапы технологии ремонта БРЭА.
30. Методы поиска неисправностей.
31. Приемочный контроль и испытания. Виды контроля.
32. Приемочный контроль и испытания. Виды испытаний.
33. Контрольные испытания (сплошные и выборочные).
34. Механические испытания. Методика проведения.
35. Климатические испытания. Методика проведения.
36. Техничко-экономические показатели технологического процесса.
37. Организация вспомогательных производств.
38. Планово-предупредительная система ремонта.
39. Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.
40. Качество изделий и услуг.
41. Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса.
42. Критерии оценки качества изделий, изготавливаемых на предприятиях сервиса по индивидуальным заказам населения.
43. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.
44. Принципы построения системы управления качеством.
45. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК)
46. Основы проектирования предприятий сервиса.

3.2.5. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Типаж подвижного состава и устройство автомобиля»

1. Классификация автотранспортных средств.

2. Общая компоновка автомобилей.
3. Классификация двигателей.
4. Рабочий цикл карбюраторного четырехтактного двигателя.
5. Рабочий цикл четырехтактного дизеля.
6. Рабочий цикл двухтактного карбюраторного двигателя.
7. Рабочий цикл двухтактного дизеля.
8. Индикаторная диаграмма четырехтактного карбюраторного двигателя.
9. Кривошипно-шатунный механизм.
10. Механизм газораспределения.
11. Классификация и компоновочные схемы смазочных систем.
12. Устройство, классификация и работа систем охлаждения.
13. Система питания бензинового двигателя. Состав горючей смеси.
14. Простейший карбюратор. Способы компенсации состава смеси.
15. Системы питания двигателей, работающих на сжатом газе.
16. Системы питания двигателей, работающих на сжиженном газе.
17. Смесеобразование в дизелях. Требования к подготовке смеси.
18. Форсунки и плунжерные пары в дизелях.
19. Устройство регулятора частоты вращения дизеля.
20. Контактная система зажигания.
21. Контактнo-транзисторная система зажигания.
22. Классификация сцеплений. Коэффициент запаса сцепления.
23. Классификация коробок передач.
24. Гидромеханическая трансмиссия.
25. Раздаточные коробки.
26. Типы карданных передач.
27. Одинарные и двойные главные передачи.
28. Устойчивость и управляемость автомобиля.
29. Колеса и шины.
30. Подвески. Плавность хода.
31. Упругие и направляющие элементы подвесок.
32. Углы установки управляемых колес.
33. Рулевой привод автомобилей.
34. Рулевые механизмы. Усилителя руля.
35. Классификация тормозных систем.
36. Тормозная динамика.
37. Схемы тормозных приводов, регуляторы тормозных сил.
38. Гидравлический тормозной привод автомобиля: главный цилиндр, усилители, регуляторы.
39. Пневматический тормозной привод: компрессор, тормозные краны, клапаны управления тормозами прицепа и полуприцепа.
40. Пневматический тормозной привод: тормозные камеры, регулятор давления, регулятор тормозных сил.
41. Эргономические требования.
42. Рамы и кузова.
43. Автомобили и самосвалы.

44. Автофургоны.

45. Автомобильные поезда.

3.2.6. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

1. Место и роль предприятия автосервиса в рыночной системе «производитель – потребитель» материальных товаров и услуг.
2. Классификация и характеристика предприятий автосервиса.
3. Классификация и характеристика нормативно-правовой базы системы автосервиса на государственном уровне и на уровне предприятия.
4. Качество материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).
5. Конкурентоспособность материальных товаров и услуг, оценка конкурентоспособности; пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.
6. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: вместимость, тягово-скоростные свойства, топливная экономичность.
7. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: активная, пассивная, послеаварийная, экологическая безопасность.
8. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: эргономические, удобство использования, надежность.
9. Классификация и характеристика видов экспертизы.
10. Характеристика методов экспертизы товаров и этапов проведения экспертизы.
11. Развернутая характеристика методов определения потребительских свойств товаров.
12. Последовательность (процедура) проведения двухстадийной экспертизы (анализ и оценка).
13. Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы «сравнительный анализ потребительских свойств изделий».
14. Характеристик основных элементов экспертизы материальных товаров и услуг.
15. Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы – «экспертная оценка».
16. Сущность прямого метода (метода статистического исследования стоимости) оценки автотранспортных средств.
17. Сущность косвенного метода оценки стоимости автотранспортных средств.
18. Сущность оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.

19. Законы распределения наработок изделий в теории надежности.
20. Характеристика видов систем в теории надежности.
21. Классификация и характеристика видов диагностирования технического состояния автомобиля.
22. Понятия и термины технической диагностики: диагноз, структурный параметр, входной параметр, выходной параметр, диагностический параметр.
23. Характеристика методов измерения и оценки диагностических параметров при диагностировании автомобиля.
24. Классификация и характеристика средств диагностики автомобилей.
25. Характеристика организационно-технологических принципов организации диагностирования автомобилей на СТОА.
26. Контроль технического состояния автомобилей при проведении государственного технического осмотра.
27. Характеристика принципов оценки, основанных на представлениях владельца имущества, связанных с рыночной средой, связанных с эксплуатацией имущества.
28. Основные этапы стоимостной оценки объекта. Основные виды стоимости.
29. Метод дисконтирования денежных потоков. Производственные ситуации, в которых он применяется.
30. Содержание трендового метода расчета прогнозной прибыли.
31. Поправки на техническую сопоставимость при использовании метода прямого сравнения продаж.
32. Основные этапы расчета ретроспективной прибыли.
33. Метод равноэффективного аналога при оценке стоимости технических устройств.
34. Задачи в оценочной работе, решаемые с помощью стоимостного анализа.
35. Основные разделы отчета о результатах оценки технических устройств и их содержание.

3.2.7. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Типаж и эксплуатация гаражного оборудования»

1. Классификация и функциональное назначение гаражного оборудования.
2. Методика выбора и определения необходимого числа оборудования.
3. Осмотровые канавы.
4. Подъемники.
5. Подъемно-транспортные устройства: краны, грузовые тележки, электротельферы, кран-балки, конвейеры.
6. Оборудование для уборки автомобиля: электропылесосы и пылеотсасывающие установки.
7. Оборудование для мойки автомобилей: площадки, канавы, оборудование для ручной мойки, механизированные установки, установки автоматического действия, вспомогательное оборудование.

8. Платформенные стапели. Напольные стапели и анкера.
9. Измерительные системы для кузовного ремонта. Виды, принципы устройства и работы.
10. Выбор кузовного оборудования в зависимости от типа автомобиля, вида и сложности работ по кузовному ремонту.
11. Покрасочные камеры. Подготовительные места. Фильтры для покрасочных камер.
12. Стационарные инфракрасные сушки. Мобильные инфракрасные сушки.
13. Боксы для лабораторий по цветоподбору. Лаборатории по цветоподбору.
14. Краскопульты, окрасочные пистолеты и аксессуары.
15. Оборудование для нанесения материалов под давлением.
16. Оснастка для ремонта кузова.
17. Приборы для диагностирования цилиндропоршневой группы и газораспределительного механизма (универсальный измеритель числа оборотов двигателя, компрессометры, тестеры давления).
18. Автомобильные сканеры. Мотортестеры.
19. Компьютерные диагностические комплексы.
20. Стенды проверки и регулировки топливной аппаратуры.
21. Газоанализаторы, двух, четырех компонентные, дымомеры.
22. Стенды для проверки электрооборудования двигателя. Приборы для проверки свечей зажигания.
23. Оборудование для очистки форсунок ультразвуком, химическими реагентами.
24. Тормозные стенды различного типа действия.
25. Приборы, измеряющие замедление автомобиля при торможении.
26. Стенды, приспособления для контроля углов установки колес.
27. Стенды, приспособления для контроля рулевого механизма (привода).
28. Приборы контроля средств освещения и сигнализации автомобиля.
29. Стенды для монтажа-демонтажа шин автомобилей (автоматические, полуавтоматические с отклоняемой или с неотклоняемой стойкой).
30. Стенды, приспособления для балансировки колес без снятия и со снятием их с автомобиля.
31. Оборудование для контроля и обеспечения давления воздуха в шинах.
32. Поршневые и винтовые компрессоры для автомастерских.
33. Фильтры и лубрикаторы.
34. Пневмолинии и пневмомагистрали.
35. Оборудование для сбора масла (пневматическое и ручное).
36. Оборудование для раздачи масла (пневматическое и ручное).
37. Комплекты для измерения расхода масла.
38. Инверторные и трансформаторные сварочные аппараты для сварки в среде инертного и активного газа.
39. Инверторные и трансформаторные аппараты для контактной/точечной сварки.
40. Инверторные аппараты для плазменной резки.
41. Микропроцессорные пускозарядные устройства.

42. Традиционные пускозарядные устройства для зарядки свинцовых аккумуляторов обычного типа и пуска автомобильных двигателей.
43. Ремонтные работы: виды ремонта, планово предупредительная система ремонта, структура межремонтного цикла, карта планово-предупредительного ремонта оборудования.
44. Организация рабочего места: комплекс мероприятий по обслуживанию рабочего места, обслуживание рабочего места, функции обслуживания рабочего места.
45. Организация службы «главного механика»: структура и основные функции отдела «главного механика», взаимоотношения отдела главного механика с другими подразделениями.
46. Гарантии изготовителя. Правила предъявления гарантийных претензий.

3.2.8. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

1. Свойства и основные показатели надежности автомобиля.
2. Отказы и неисправности автомобилей и их классификация.
3. Состояния автомобиля.
4. Причины изменения технического состояния автомобилей. Классификация видов изнашивания и их характеристика.
5. Факторы, влияющие на интенсивность изменения технического состояния автомобилей.
6. Система технического обслуживания и ремонта подвижного состава.
7. Виды технических обслуживаний и ремонтов, их характеристика.
8. Исходные нормативы по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, их выбор и методика корректирования для конкретных условий эксплуатации автомобилей.
9. Задачи технической диагностики.
10. Система диагностирования автомобилей и её разновидности.
11. Диагностические параметры и нормативы.
12. Классификация технологического и диагностического оборудования автотранспортных предприятий.
13. Методика выбора и определения необходимого числа оборудования.
14. Способы хранения автомобилей.
15. Хранение автомобилей в отапливаемых зданиях.
16. Хранение автомобилей на открытых стоянках.
17. Хранение и расходование запасных частей и материалов. Мероприятия по их экономии.
18. Методика расчета площадей складских помещений.
19. Классификация предприятий автомобильного транспорта.
20. Организация труда ремонтных рабочих.
21. Организация ежедневного технического обслуживания автомобилей. Содержание работ по ЕО автомобилей.
22. Основное содержание работ ТО-1 и ТО-2.

23.Определение необходимого числа ТО.

24.Планирование ТО автомобилей.

3.3. Порядок проведения государственного экзамена.

Перед государственным экзаменом проводятся обзорные лекции и консультации. График обзорных лекций и консультаций утверждается заведующим кафедрой.

Государственный экзамен проводится по билетам, утвержденным заведующим выпускающей кафедрой. Количество билетов – 35. Каждый билет содержит 6 вопросов.

На государственном экзамене студенту предоставляется право пользоваться программой, содержащей перечень вопросов и их краткое содержание и справочной литературой.

3.4. Методические рекомендации для подготовки к государственному экзамену.

3.4.1. Рекомендуемая литература, в т.ч. из ЭБС по дисциплинам

«Сервисология»

а) основная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.
2. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с.
3. Садохин А.Л.: Сервисология: человек и его потребности: Учебное пособие. Изд.: Омега-Л, 2009. – 141с.
4. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 208 с.
5. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с.
7. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 284 с.
8. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.

б) дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.
2. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум, 2009. - 176 с.
3. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: Учебник / В.П. Бычков. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 394 с.
4. Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г. А. Васильев, Е. М. Деева. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 192 с.
5. Кулибанова В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. -СПб.: СПбГИЭУ, 2001.- 69с.
6. Сервисная деятельность: Учебное пособие/Под ред. В.Романович- 3-е изд.- СПб:Питер, 2005.-155с.

«Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса»

а) основная литература:

1. Ильдеменов С. В., Ильдеменов А. С., Лобов С. В. Операционный менеджмент : учеб. для слушателей образоват. учреждений по программе МВА и др. программам подгот. управл. кадров / С. В. Ильдеменов, А. С. Ильдеменов, С. В. Лобов - М. : ИНФРА-М, 2009 .- 337с.
2. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студентов вузов по спец. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина - М.: Дашков и К, 2006 .- 464 с.
3. Лапыгин Ю. Н., Крылов В. Е., Чернявский А. П. Экономическое прогнозирование : учеб. пособие по спец. "Менеджмент орг." / Ю. Н. Лапыгин, В. Е. Крылов, А. П. Чернявский - М. : Эксмо, 2009 .- 256с.

б) дополнительная литература:

1. Ерохина Л. И., Башмачникова Е. В. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса: учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова - М. : КНОРУС, 2004 .- 224 с. (3 экз.).
2. Галенко В. П., Самарина Г. П., Страхова О. А. Бизнес-планирование в условиях открытой экономики: учеб. пособие для студентов вузов по спец. 060800 "Экономика и упр. на предприятии" / В. П. Галенко, Г. П. Самарина, О. А. Страхова - М. : Академия, 2007 .- 288с.
3. Глущенко В. В. Прогнозирование / В. В. Глущенко - М. : Вуз. кн., 2008 .- 208 с.

«Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса»

а) нормативная литература:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации : в 4 ч. – Электронный ресурс URL: <http://www.consultant.ru/about/software/>
2. Налоговый Кодекс РФ. – Электронный ресурс URL: <http://www.consultant.ru/about/software/>

б) основная литература

1. Багиев Г.Л. Маркетинг: Учебник для вузов/Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич; Под общ. ред. Г.Л.Багиева.-4-е изд., перераб. и доп .-СПб. :Питер, 2012.-560 с.:ил.
2. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс- A Framework for Marketing Management/Ф.Котлер, К.Л.Келлер. Пер. с англ.-3-е изд.-СПб.: Питер, 2010.-480 с. :ил .
3. Маркетинг: Учебник для вузов/С.Божук, Л.Ковалик, Т.Маслова, Н. Розова, Т.Теор .-4-е изд .-СПб. :Питер,2012.-448 с.:ил.
4. Минаев Д.М., Голубева Э.А. Маркетинг. Методические указания по изучению дисциплины и выполнению практических работ для студентов всех форм обучения. - СПбГИЭУ, 2012. – 40 с.
5. Руглова Л.В. Маркетинг: конспект лекций. – СПбГИЭУ, 2010. – 130 с.
6. Скляр Е.Н. Маркетинговые исследования: Практикум / Е.Н.Скляр, Г.И.Авдеенко, В.А.Алексунин.-М.:Дашков и К, 2011.-216 с.

в) дополнительная литература:

1. Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг: Учебник для вузов. – СПб: Питер, 2013.
2. Бейкер М. Дж. Международная энциклопедия по маркетингу и менеджменту. – СПб: Питер, 2012
3. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основы маркетинга. – СПб.: Вильямс, 2014.
4. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. – СПб: Питер, 2010.
5. Маслова Т.Д., Божук С.Г., Ковалик Л.Н. Маркетинг: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2011.
6. Маркетинг: Учебное пособие Под ред. А.М. Немчина, Д.М. Минаева. – СПб.: Издательский дом “Бизнес-пресса”, 2011.
7. Минаев Д.В. Основы маркетинга. Дайджест иллюстративного материала. – СПб, СПбГИЭУ, 2012.
8. Черчилль Г.А. Маркетинговые исследования. – СПб: Питер, 2010.

«Технологические процессы в сервисе»

а) основная литература:

1. Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Сапронов – Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2006. –210 с.

2. Масуев М.А. Проектирование предприятий автомобильного транспорта : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М.А. Масуев. - М.: Издательский центр "Академия", 2007. - 224 с.
3. Рябченко С.В., Шпак Ф.П. Система, технология и организация сервиса транспортных средств. Учебное пособие для студентов специальности 230700 «Сервис», специализации 230712 «Автосервис».СПб.- Изд. СПбГА-СЭ, - 2005, 230 с.
4. Яговкин А.Н. Организация и производство технического обслуживания и ремонта машин: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ А.Н. Яговкин – М.: издательский дом «Академия» 2006. – 400 с.

б) дополнительная литература:

1. Власов В.М. и др. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей. / В.М. Власов, С.В. Жанказиев, С.М. Круглов и др.; Под ред. В.М. Власова.- М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 480 с.
2. Волгин В.В. Автосервис: создание и сертификация: практическое пособие– 3е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006.- 620с.
3. Коробейник А.В. Ремонт автомобилей. Практический курс. – Ростов н/Д:«Феникс», 2003. – 512 с.
4. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: практическое пособие – 3е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006.- 712с.
5. Савичев Е.Л. Кручек А.С. Инструментальный контроль автотранспортных средств – Минск – 2006.- 406 с.
6. Организация государственного учета и контроль состояния автомобилей: Учеб. пособ. / Н.Б. Кротинов. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2010. – 112 с.: ил.

«Типаж подвижного состава и устройство автомобиля»

а) основная литература:

1. Вахламов В. К. Автомобили. Основы конструкции : Учебник для вузов. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2010. – 528 с.
2. Вахламов В. К. Теория и конструкция автомобиля и двигателя : Учебник для вузов / В. К. Вахламов, М. Г. Шатров, А. А. Юрчевский. – М.: Академия, 2012. – 816 с.
3. Иванов А. М. Автомобили. Конструкция и рабочие процессы: Учебник. – М.: Академия, 2012. – 384 с.
4. Нерсесян В. И. Устройство автомобиля: лабораторно – практические работы: Учебное пособие. – М.: Академия, 2014. – 256 с.
5. Прокофьев М. В. Автомобильные транспортные средства. Международные требования к конструкции и эксплуатации : Учебник. – 2005. – 120 с.

б) дополнительная литература:

1. Прокофьев М. В. Автомобильные транспортные средства. Международные требования к конструкции и эксплуатации : Учебник. – 2005. – 120 с.
2. Косенков А. А. Устройство тормозных систем иномарок и отечественных автомобилей. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 224 с.
3. Гладков Г. И., Петренко А. М. Специальные транспортные средства: проектирование и конструкции: Учебник для вузов. /Под ред. Г. И. Гладкова. –М.: ИКЦ "Академкнига", 2004. – 320 с.
4. Шухман С. Б., Соловьев В. И., Прочко Е. И. Теория силового привода колес автомобилей высокой проходимости. Под общей редакцией д. т. н., проф. С. Б. Шухмана. – М.: Агробизнесцентр, 2007. – 336 с.
5. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей: Учебное пособие. – М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2007. – 432 с.
6. Иванов А. М., Солнцев А. Н., Гаевский В. В. и др. Основы конструкции автомобиля: Учебное пособие для вузов. – М.: ООО "Книжное издательство "За рулем", 2006. – 336 с.
7. Харитонов С. А. Автоматические коробки передач: Учебник. – М.: ООО "Издательство АСТ", 2003. – 479 с.
8. Герт Ханк Лангкабель. Турбодвигатели и компрессоры: Справочное пособие. – М.: ООО "Издательство АСТ", 2007. – 351 с.
9. Раннев А. А., Полосин М. Д. Устройство и эксплуатация дорожно - строительных машин: Учебник для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 20089.

«Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

а) основная литература:

1. Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Сапронов – Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2011. – 210 с.
2. Автосервис: Станции технического обслуживания автомобилей: Учебник /Грибут И.Э. , Артюшенко В.М., Мазаева Н.П., Виноградова М.В., Панина З.И.и др./ под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко.- М.: Альфа-М: ИНФРА –М, 2010.-480с.

б) дополнительная литература:

1. Чава И.И. Судебная автотехническая экспертиза. Исследование обстоятельств дорожно-транспортных происшествий. Учебно-методическое пособие.- Библиотека эксперта Москва , 2007г 98с.
2. Андрианов, Ю.В. Экспертиза автотранспортных средств при ОСАГО / Ю.В. Андрианов. – М.: РИО МАОК, 2008. – 198 с.
3. Безопасность жизнедеятельности: Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ Ю.Г. Сапронов-М.: Издательский центр «Академия» 2008.- 304с.

4. Пучкин В.А Основы экспертного анализа дорожно-транспортных происшествий: Базы данных. Экспертная техника. Методы решения.- Ростов н/Д ИПО ПИ ЮФУ, 2010.- 400с.
5. Экспертиза транспортных средств при ОСАГО / Юрий Андрианов. М.: Международная академия оценки и консалтинга, 2008. -399 с.
6. Зворыкина Т.И., Платонова Н.А. Техническое регулирование: сфера услуг. Учебное пособие.-М.: Альфа-М: ИНТРА-М, 2008.-544с.

«Типаж и эксплуатация гаражного оборудования»

а) основная литература:

1. Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов. Под ред. Е.С. Кузнецова. М.: Транспорт, 2012. 413 с.
2. Кирсанов Е.А., Новиков С.А. Расчет потребности и выбор технологического оборудования для АТП. (Методические указания). М.: МАДИ, 2011.
3. Надежность и ремонт машин. Под ред. В.В. Курчаткина. – М.: Колос, 2012.
4. Живоглядов Н.И, Основы расчета, проектирования и эксплуатации технологического оборудования: Тольятти; Изд. ТГУ.2012. Ч.1 – 145 с., Ч.2 126 с.

б) дополнительная литература:

1. Борц А.Д., Закин Я.Х., Иванов Ю.В. Диагностика технического состояния автомобиля. М.: Транспорт, 2008. 159 с.
2. Планида В.Е. и др. Технологическое проектирование АТП и СТО. Учебное пособие. Воронеж. 2009.

«Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

а) основная литература:

1. Борц А.Д., Закин Я.Х., Иванов Ю.В. Диагностика технического состояния автомобиля. М.: Транспорт, 2011. 159 с.
2. Мирошников Л.В., Болдин А.П., Пал В.И. Диагностирование технического состояния автомобилей на автотранспортных предприятиях. М.: Транспорт, 2010. 267 с.
3. Техническая эксплуатация автомобилей Под ред. Г.В. Крамаренко. – М.: Транспорт, 2010.
4. Надежность и ремонт машин. Под ред. В.В. Курчаткина. – М.: Колос, 2012.
5. Кузнецов Е.С. Управление технической эксплуатацией автомобилей. М.: Транспорт, 2010. 272 с.
6. Кирсанов Е.А., Новиков С.А. Расчет потребности и выбор технологического оборудования для АТП. (Методические указания). М.: МАДИ, 2011. 24 с.

б) дополнительная литература:

1. Клейнер Б.С., Тарасов В.В. Техническое обслуживание и ремонт. Организация и управление. - М.: Транспорт, 2006.

3.4.2. Перечень информационных технологий:

а) информационно-справочные системы:

- www.biblioclub.ru (университетская библиотека онлайн);
- www.e.lanbook.com (ЭБС издательства «Лань»);
- www.ibooks.ru (ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»);
- <http://www.iqlib.ru> (интернет-библиотека образовательных изданий);
- <http://www.grebennikon.ru/> (Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»)

3.4.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- <http://www.retailclub.ru> (Дизайн и креатив P.O.S. материалов);
- <http://adage.com> (Крупнейший мировой портал о рекламе и рекламной индустрии);
- <http://www.posm.ru/> (Сайт Российской ассоциации маркетинговых услуг (РАМУ));
- <http://www.mediaatlas.ru/> (Электронный атлас российских СМИ);
- <http://www.zr.ru/>;
- <http://www.avtoremont.ru/>;
- <http://www.avtoreview.ru/>;
- <http://www.autoserver.ru/>;
- <http://www.os1.ru/>;
- <http://www.doroga-expo.ru/>;
- <http://car-exotic.com/>.

3.5. Материально-техническая база для проведения государственного экзамена: аудитория, оснащенная необходимыми стендами, макетами, установками, приборами, плакатами, справочной литературой.

4. Требования к выпускным квалификационным работам

4.1. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника(ов) к самостоятельной профессиональной деятельности.

4.2. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

Цель выпускной квалификационной работы – показать уровень знаний и умений обучающегося и соответствие их квалификационным

требованиям, предъявляемым к бакалавру направления подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Сервис транспортных средств».

Задачи выпускной квалификационной работы:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний и приобретение навыков практического применения этих знаний при решении конкретной производственной и сервисной задачи;
- развитие навыков самостоятельной работы с отчетной, статистической и плановой документацией, методическими материалами и литературой;
- овладение методикой анализа, исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых задач;
- приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей деятельности.

Бакалавр в сфере сервиса должен на примере выпускной квалификационной работы научиться внедрять в практику обоснования управленческих решений, современный инструментарий анализа, использовать возможности обработки информации на персональном компьютере.

При выполнении выпускной квалификационной работы студент должен:

- продемонстрировать умение формулировать цель исследования, определить его предмет и существенные результаты;
- сформулировать задачи для достижения поставленной цели, определить круг вопросов, требующих решения;
- продемонстрировать умение самостоятельно выбирать методы и находить пути решения экономических и управленческих проблем;
- показать умение работать с документами, научной литературой, электронными базами данных, Интернетом и другими источниками информации; проявить способность к обобщению и сравнению различных точек зрения на исследуемую проблему;
- самостоятельно собрать необходимые данные и применить соответствующие методы их обработки с использованием современных компьютерных технологий;
- разработать и обосновать практические рекомендации по улучшению ситуации на анализируемом объекте.

В работе должны содержаться:

- анализ объекта и предмета исследования, действующих нормативных положений, международных стандартов, имеющейся научной литературы по исследуемой теме;
- разработка собственных предложений студента и их теоретическое и практическое обоснование.

Процесс подготовки ВКР включает в себя следующие этапы:

- выбор темы;
- подбор и ознакомление с литературой по выбранной теме;

- составление предварительного варианта плана;
- изучение отобранной литературы;
- составление окончательного варианта плана;
- изучение проблемы, сбор и обработка фактических данных, их систематизация и обобщение в сочетании с материалами литературы;
- написание работы;
- предзащита;
- публичная защита выпускной квалификационной работы.

Тематика ВКР определяется программами дисциплин направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

ВКР должна содержать:

- самостоятельное обобщение (исследование) и критическую оценку теоретических аспектов экономики и управления применительно к предмету выпускной квалификационной работы;
- анализ результатов деятельности предприятия в объеме и по показателям, необходимым и достаточным для выявления недостатков, диспропорций, «узких мест» и скрытых резервов;
- комплекс предложений по улучшению результатов деятельности исследуемого предприятия на основе обобщения аспектов экономической теории и результатов анализа;
- систему экономических расчетов, позволяющих количественно и качественно оценить по конечным результатам эффективность предложений автора проекта для исследуемого предприятия, территории (региона).

Бакалаврская работа по направлению 43.03.01 «Сервис» должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- задание;
- аннотация;
- введение и постановка задачи;
- обзор или сравнительное описание объектов по выбранной теме;
- основная часть работы;
- заключение по работе, содержащее все основные результаты и выводы по актуальности направления исследования и перспективах его развития;
- список использованной литературы и другой нормативно-технической документации;
- приложения;
- чертежи и другие иллюстративные материалы.

Приложения (не обязательны) включают в себя:

- графические материалы (например, чертежи, схемы), сложные алгоритмы, программы, результаты вычислений, таблицы данных, формы документов, отражающих анализ производства и управления;
- рабочую проектную документацию (положения, должностные инструкции, штатные расписания, формы документов и т.д.), а также другие материалы, использование которых в тексте расчетно-пояснительной записки перегружает ее и нарушает логическую стройность изложения. Примерный объем приложения 5 стр.

Иллюстрации к работе (за исключением помещаемых непосредственно в тексте работы) служат подспорьем для доклада соискателя при защите квалификационной работы на заседании государственной комиссии. Иллюстрации могут быть выполнены на листах формата А1 (не менее четырех листов) или на слайдах. В последнем случае необходимо иметь комплект раздаточных материалов (повторяющих содержание слайдов) для членов комиссии.

Общий объем ВКР (без учета приложений) должен составлять примерно 55-60 стр. машинописного текста.

5. Фонд оценочных средств (ФОС) государственной итоговой аттестации

ФОС государственной итоговой аттестации состоит из открытой и закрытой частей.

Открытая часть ФОС государственной итоговой аттестации представлена в данном разделе программы государственной итоговой аттестации и включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы;
- описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Закрытая часть ФОС государственной итоговой аттестации разрабатывается в соответствии с Положением о фонде оценочных средств ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора от 27.12.2017 № 450 и является отдельным приложением к программе ГИА.

5.1. Фонд оценочных средств государственного экзамена

5.1.1. В ходе государственного экзамена проверяется освоение выпускниками следующих компетенций:

- Универсальных:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах);

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

— **Общепрофессиональных:**

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления деятельностью в сфере сервиса;

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-4. Способен осуществлять исследование сервисного рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных услуг;

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

— **Профессиональных:**

ПК-1. Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса;

ПК-2 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;

ПК-3 Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;

ПК-4 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;

ПК-5 Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса;

ПК-6 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг.

Описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания представлены в приложении 5.2. к основной профессиональной образовательной программе.

5.1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе государственного экзамена.

Вариант письменного экзамена в виде билета:

*Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль: «Сервис транспортных средств»*

Комплексное контрольное задание ВАРИАНТ №1

Вопрос 1. *Демографические процессы и сервисная деятельность.*

Вопрос 2. *Модели долгосрочных и среднесрочных макроэкономических прогнозов.*

Вопрос 3. *Сущность оценки рыночной стоимости поддержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.*

Вопрос 4. *Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала.*

Вопрос 5. *Характеристика организационно-технологических принципов организации диагностирования автомобилей на СТОА.*

Вопрос 6. *Простейший карбюратор. Способы компенсации состава смеси.*

5.1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы в ходе государственного экзамена

Шкала оценивания письменного ответа на государственном экзамене

Оценка «5» (**отлично**) ставится, если:

- полно раскрыто содержание экзаменационного билета;
- материал изложен грамотно в определенной логической последовательности;
- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
- точно используется терминология;
- ответ проиллюстрирован необходимыми принципиальными схемами, графиками, таблицами;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (**хорошо**) ставится, если:

- вопросы экзаменационного материала излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы;
- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «3» (**удовлетворительно**) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому вопросу;
- допущены ошибки в определении понятий и использовании терминологии;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;

— продемонстрировано усвоение основной литературы.

Оценка «2» (**неудовлетворительно**) ставится, если:

— не раскрыто основное содержание учебного материала;

— обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;

— допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии;

— не сформированы компетенции, умения и навыки.

Грубыми считаются ошибки, свидетельствующие о том, что студент:

— не овладел основным материалом дисциплины;

— не может применять на практике полученные знания;

— не знает формул, графиков, схем;

— не знает единицы измерения и не умеет пользоваться ими;

— не знает приемов решения задач, аналогичных ранее решенным.

Негрубыми ошибками являются:

— неточность чертежа, графика, схемы;

— неточно сформулированный вопрос или пояснение при решении задачи;

— пропуски или неточное написание наименования единиц измерения.

Недочетами считаются:

— отдельные погрешности в формулировке вопроса или ответа;

— отдельные ошибки вычислительного характера;

— небрежное выполнение записей, чертежей, схем, графиков.

5.2. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной работы

5.2.1. В рамках защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускниками следующих компетенций:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах);

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления деятельностью в сфере сервиса;

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-4. Способен осуществлять исследование сервисного рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных услуг;

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

ПК-1 Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса;

ПК-2 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;

ПК-3 Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;

ПК-4 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;

ПК-5 Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса;

ПК-6 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания.

Описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания представлены в приложении 5.2. к основной профессиональной образовательной программе.

Оценивание сформированности компетенций выпускника осуществляется:

— Государственной экзаменационной комиссией (в процессе защиты ВКР).

- рецензентом (рецензент оценивает качество выполнения ВКР по определённым критериям, отмечает достоинства и недостатки работы);
- руководителем ВКР (в отзыве; оценивает умения и навыки выпускника и отмечает достоинства и недостатки).

При оценивании сформированности компетенций по освоению ОПОП используется, традиционная шкала.

Для каждого оценочного средства определены унифицированные критерии оценивания и их соответствие традиционной шкале.

При оценивании защиты выпускной квалификационной работы государственной экзаменационной комиссией учитываются результаты проверки ВКР на объем заимствования («антиплагиат»).

5.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия (организаций) сервиса транспортных средств.
2. Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса транспортных средств.
3. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) автосервиса.
4. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов (потребителей) в автосервисе.
5. Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) автосервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
6. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса транспортных средств.
7. Использование зарубежного опыта применения информационных технологий на предприятиях (организациях) автосервиса в Российской Федерации.
8. Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса транспортных средств.
9. Разработка «бизнес-плана» в организациях сервиса транспортных средств.
10. Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий сервиса транспортных средств.
11. Разработка и управление инвестиционным проектом по продвижению услуг с учетом направлений маркетинга.
12. Организация экономического анализа на предприятиях автосервиса.

13. Новые технологии и организационные структуры в организациях сервиса транспортных средств.
14. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в автосервисе.
15. Развитие и расширение услуг в сфере сервиса транспортных средств.
16. Проектирование автоматизированного приспособления для ремонта трансмиссии отечественных легковых автомобилей с проработкой вопросов менеджмента.
17. Усовершенствование технологического процесса ремонта легковых автомобилей иностранного производства в автосервисах.
18. Разработка автоматизированного модуля «Технолог» для методического обеспечения дисциплины «Технологические процессы в сервисе».
19. Проектирование частного предприятия для мелкого и среднего ремонта легковых автомобилей.
20. Проектирование передвижного гаражного опрокидывателя с механическим приводом для легковых автомобилей с проработкой вопросов менеджмента.
21. Модернизация автосервиса с целью повышения конкурентоспособности и привлекательности для клиентов.
22. Усовершенствование технологии сервисного обслуживания в условиях повышенной конкуренции в сервисе легковых автомобилей.
23. Организация центра технического обслуживания с разработкой мойки легковых автомобилей.
24. Усовершенствование технологического процесса антикоррозийной обработки кузовов легковых автомобилей в условиях автосервиса с проработкой вопросов менеджмента.
25. Модернизация выставочных стендов дилерских центров с целью повышения конкурентоспособности и привлекательности для клиентов.
26. Усовершенствование конструкции автомобильного подъемника модели ПРК с проработкой вопросов менеджмента.
27. Разработка организационной структуры автосервиса с целью повышения конкурентоспособности.
28. Проектирование оснастки для ремонта деталей двигателя и трансмиссии автомобиля с проработкой вопросов менеджмента.
29. Исследование сервисной деятельности и внедрение элементов мерчендайзинга в дилерском центре с целью повышения эффективности процесса обслуживания.
30. Проектирование пункта мойки деталей перед ремонтом для станции технического обслуживания.
31. Совершенствование технологического процесса восстановления кузовов легковых автомобилей методом удаления вмятин без покраски с целью повышения конкурентоспособности. Проектирование торгово-сервисного центра (ТСЦ) для легковых автомобилей и прицепов.
32. Проектирование окрасочно-сушильной камеры с газовым теплогенератором для автосервиса с проработкой вопросов менеджмента.

33. Организация и технология текущего ремонта автомобилей. Совершенствование технологического процесса восстановления автомобильных стёкол методом полимеризации с проработкой вопросов менеджмента.
34. Проектирование мобильного автосервиса для ремонта автомобилей семейства ВАЗ.
35. Проектирование торгово-сервисного центра (ТЦ) для легковых автомобилей.

5.2.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов ОПОП в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Шкала оценивания выпускной квалификационной работы

Оценка	Критерии оценки
Отлично	Актуальность проблемы обоснована анализом состояния теории и практики в конкретной области науки. Показана значимость проведенного исследования в решении научных проблем: найдены и апробированы эффективные варианты решения задач, значимых как для теории, так и для практики. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел исследования, отраженный в понятийно-категориальном аппарате; обоснована научная новизна, теоретическая и практическая значимость выполненного исследования, глубоко и содержательно проведен анализ полученных результатов эксперимента. Текст ВКР отличается высоким уровнем научности, четко прослеживается логика исследования, корректно дается критический анализ существующих исследований, автор доказательно обосновывает свою точку зрения.
Хорошо	Достаточно полно обоснована актуальность исследования, предложены варианты решения исследовательских задач, имеющих конкретную область применения. Доказано отличие полученных результатов исследования от подобных, уже имеющих в науке. Для обоснования исследовательской позиции взята за основу конкретная теоретическая концепция. Сформулирован терминологический аппарат, определены методы и средства научного исследования, Но вместе с тем нет должного научного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенного исследования, нет должной аргументированности представленных материалов. Нечетко сформулированы научная новизна и теоретическая значимость. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям

	научности и конкретности, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы.
Удовлетворительно	Актуальность исследования обоснована недостаточно. Методологические подходы и целевые характеристики исследования четко не определены, однако полученные в ходе исследования результаты не противоречат закономерностям практики. Дано технологическое описание последовательности применяемых исследовательских методов, приемов, форм, но выбор методов исследования не обоснован. Полученные результаты не обладают научной новизной и не имеют теоретической значимости. В тексте ВКР имеются нарушения единой логики изложения, допущены неточности в трактовке основных понятий исследования, подмена одних понятий другими.
Неудовлетворительно	Актуальность выбранной темы обоснована поверхностно. Имеются несоответствия между поставленными задачами и положениями, выносимыми на защиту. Теоретико-методологические основания исследования раскрыты слабо. Понятийно-категориальный аппарат не в полной мере соответствует заявленной теме. Отсутствуют научная новизна, теоретическая и практическая значимость полученных результатов. В формулировке выводов по результатам проведенного исследования нет аргументированности и самостоятельности суждений. Текст работы не отличается логичностью изложения, носит эклектичный характер и не позволяет проследить позицию автора по изучаемой проблеме.

Пример оценочной матрицы члена ГЭК

№	Показатели оценки ВКР	Оценка «5», «4», «3», «2»
Критерии оценки ВКР		
1	Степень раскрытия актуальности тематики работы	
2	Степень раскрытия и соответствие темы ВКР	
3	Корректность постановки задачи исследования и разработки	
4	Оригинальность и новизна полученных результатов, научных, конструкторских и технологических решений	
5	Степень комплексности работы, использование в ней знаний дисциплин всех циклов	

6	Использование информационных ресурсов Internet и современных пакетов компьютерных программ и технологий	
7	Соответствие подготовки требованиям ФГОС ВО	
8	Современный уровень выполнения	
9	Оригинальность и новизна полученных результатов	
10	Качество оформления пояснительной записки; ее соответствие требованиям нормативных документов	
11	Объем и качество выполнения графического материала	
12	Качество защиты	
13	Уровень ответов	
14	Оценка руководителя	
15	Оценка рецензента	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА		

« _____ » _____ 20 _____ г. _____
 / _____
 (подпись) _____ ФИО

6. Проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья

6.1. Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных особенностей и состояния здоровья в соответствии с пп.6.1 – 6.5 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённого приказом от от 06.07. 2016 № 204 (в редакции приказа от 30.11.2017 № 392).

Разработчики:

Зав. кафедрой, доцент
«Механика
и автотранспортный сервис»
ФГБОУ ВО «ПсковГУ»



С.И. Тихонов

Ст. преподаватель кафедры
«Механика
и автотранспортный сервис»
ФГБОУ ВО «ПсковГУ»



А.С. Былеев

Эксперты:

Доктор технических наук,
профессор кафедры
«Экономика и управление
на предприятии »
ФГБОУ ВО «ПсковГУ»



Ю.Г. Баринов

Мастер-консультант
ООО Автосалон №1
КИА Сервис Псков



А.Г. Абрамов