

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

 А.Б. Петроченков

« 04 » сентября 20 23 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Менеджмент и маркетинг автосервиса
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 108 (3)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
(код и наименование направления)

Направленность: Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (общий профиль, СУОС)
(наименование образовательной программы)

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Формирование комплекса знаний, умений и навыков при планировании работ по ТО и ремонту АТС

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

Предприятия автомобильного сервиса

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-1.1	ИД-1ПК-1.1	Планирование, организация, координация, мотивация и контроль за выполнением работ организации-изготовителя АТС по ТО и ремонту АТС и их компонентов.	нормативы времени и технологию работ организации-изготовителя АТС на ТО и ремонт АТС и их компонентов; химмотологическую карту и особенности конструкции АТС	Контрольная работа
ПК-1.1	ИД-2ПК-1.1	Методы менеджмента и маркетинга услуг по ТО и ремонту АТС.	выполнять расчёт затрат времени, запасных частей и иных ресурсов	Дифференцированный зачет
ПК-1.1	ИД-3ПК-1.1	Документальное оформление основных этапов менеджмента и маркетинга услуг по ТО и ремонту АТС.	навыками планирования рабочего времени, необходимого на проведение работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов	Отчёт по практическому занятию

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	54	54	
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)	34	34	
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	18	18	
- контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	54	54	
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9	9	
Зачет			
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	
7-й семестр				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Принципы, функции и инструменты менеджмента на предприятиях автосервиса	8	0	6	10
<p>Тема 1. Основы менеджмента на предприятиях автосервиса. Основные принципы, функции и приемы автосервисного менеджмента. Особенности процесса управления на предприятиях автосервиса.</p> <p>Тема 2. Понятие организаций и типы организационно-управленческих структур автосервисных предприятий. Общие характеристики организации автосервиса (управление механизации, автотранспортное предприятие, автосервисное предприятие, автосалон, автозаправочная станция, предприятия по хранению АТС). Показатели эффективности деятельности организаций автосервиса.</p> <p>Тема 3. Разработка и реализация стратегии рыночного поведения автосервисных предприятий. Системы экономических взаимоотношений в автосервисной отрасли. Организационное обеспечение качества автосервисных услуг и его связь с ценовой политикой. Понятие стратегического планирования в автосервисе, его цели и функции. Основы разработки и реализации технической политики и стратегии автосервисных предприятий.</p>				
Управление производством автосервиса	6	0	4	11
<p>Тема 4. Основы управления производством на автосервисных предприятиях. Общие принципы организации и управления автосервисом. Производственные мощности, месторасположение, проектные решения автосервисов. Графики Ганта на предприятиях по обслуживанию транспортных и технологических машин. Бизнес-планирование программ обслуживания и ремонта транспортных и технологических машин.</p> <p>Тема 5. Нормирование ГСМ на предприятиях автосервиса. Влияние технического обслуживания на расход ГСМ. Нормирование расхода топлива транспортных и технологических машин. Определение нормативного расхода топлива на транспортную и технологическую работу транспортных и технологических машин.</p>				
Понятие маркетинга в автосервисе.	8	0	4	15
<p>Тема 6. Понятие маркетинга и его роль в оказании автосервисных услуг. Маркетинг в сфере автосервисных услуг. Особенности развития маркетинга в</p>				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
автосервисных предприя-тиях. Тема 7. Ориентация организаций на рынке автосервиса. Основные концепции управления маркетингом. Применение концепций управления маркетингом в автосервисных предприятиях.				
Разработка и внедрение маркетинговых мероприятий в автосервисе.	12	0	4	18
Тема 8. Разработка, планирование и продвижение автосервисных услуг. Целевой рынок и потребители автосервисных услуг. Отбор целевых рынков на предприятиях автосервиса. Сущность сегментирования автосервисных предприятий. Позиционирование услуги, товара на рынке автосервисных услуг. Критерии эффективного позиционирования услуги на рынке автосервисных услуг. Процесс управления маркетингом в автосервисе. Стратегии разработки новых автосервисных услуг. Тема 9. Маркетинговые исследования в автосервисе. Методы исследовательской деятельности в автосервисных организациях. Тема 10. Ценообразование в маркетинге автосервиса. Ценообразующие факторы в автосервисе. Ценовая стратегия в автосервисе. Тема 11. Конкуренция в автосервисе. Виды конкуренции в автосервисе. Методы проведения маркетингового анализа в автосервисе.				
ИТОГО по 7-му семестру	34	0	18	54
ИТОГО по дисциплине	34	0	18	54

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Разработка организационной структуры автосервисного предприятия
2	Проведение SWOT- анализа автосервисного предприятия
3	Решение кейсов по менеджменту и маркетингу на примерах автосервисных предприя-тиях
4	Позиционирование услуги на рынке на примере автосервиса
5	Исследование удовлетворённости клиентов автосервиса
6	Составление плана подготовки к презентации новой модели автомобиля, нового автотехцентра, услуги на автосервисных предприятиях
7	Формирование маркетинговых коммуникаций на примерах автосервисных предприятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
8	Нормирование расхода ГСМ. Определение нормативного расхода топлива на транспортную и технологическую работу
9	Разработка концепции управления маркетингом на автосервисных предприятиях

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установление связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

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

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Веснин В. Р. Основы менеджмента : учебник для вузов / В. Р. Веснин. - Москва: Проспект, 2013.	8
2	Мескон М. Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - Москва [и др.]: Вильямс, 2012.	3

3	Семенова В. В. Основы менеджмента : учебное пособие / В. В. Семенова, Л. С. Боташева, Д. С. Петросян. - Москва: Русайнс, 2020.	3
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования : учебное пособие для вузов / В. Н. Шиловский, А. В. Питухин, В. М. Костюкевич .— Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2015 .— 270 с.	5
2	Менеджмент : учебник для вузов / В. Р. Веснин .— 4-е изд., перераб. и доп .— Москва : Проспект, 2014 .— 613 с.	11
3	Теория управления : учебное пособие для вузов / В. А. Охорзин, К. В. Сафонов .— Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2014 .— 223 с.	5
2.2. Периодические издания		
	Не используется	
2.3. Нормативно-технические издания		
1	СНИПы, ГОСТы	30
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		
	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Пестриков С. А. Экономика отрасли и предприятия : учебно-методическое пособие / С. А. Пестриков. - Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2018.	http://elib.pstu.ru/vufind/Record/RUPSTUbooks197821	сеть Интернет; свободный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
База данных Scopus	https://www.scopus.com/
База данных Web of Science	http://www.webofscience.com/
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	http://lib.pstu.ru/
Электронно-библиотечная система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	http://www.consultant.ru/

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	ноутбук, проектор	1
Практическое занятие	ноутбук, проектор	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«Пермский национальный исследовательский политехнический
университет»**

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Менеджмент и маркетинг автосервиса»**

Направление подготовки:	23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
Направленность (профиль) образовательной программы:	Эксплуатация наземных транспортных, технологических и беспилотных машин
Квалификация выпускника:	«Бакалавр»
Выпускающая кафедра:	Автомобили и технологические машины
Форма обучения:	Заочная

Курс: 5

Семестр: 9

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану:	3 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану:	108 ч.

Форма промежуточной аттестации:

Диф. зачет: 7 семестр

Пермь 2023

Данное приложение является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины (РПД) «Менеджмент и маркетинг автосервиса» и включает дополнения новых пунктов, связанные со спецификой заочной формы обучения, остальные пункты и таблицы РПД очной формы обучения применяются без изменений.

Таблица 3.1 – Объём и виды учебной работы

№ п.п.	Виды учебной работы	Трудоёмкость, ч	
		всего	Номер семестра
			9
1	2	3	4
1	Аудиторная (контактная работа)	14	14
	– лекции (Л)	8	8
	– лабораторные работы (ЛР)	-	-
	– практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	4	4
	– контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
2	Самостоятельная работа студентов (СРС)	90	90
	– изучение теоретического материала	30	30
	– решение задач по тематике практических занятий и/или лабораторных работ	30	30
	– выполнение контрольной работы	30	30
3	Итоговый контроль (промежуточная аттестация обучающихся) по дисциплине: диф. зачет	4	4
4	Трудоёмкость дисциплины, всего:	в часах (ч)	108
		в зачётных единицах (ЗЕ)	3

4.1. Контрольная работа (домашняя)

Контрольная работа выполняется по вариантам и содержит расчетные задания по следующим модулям дисциплины:

Модуль 1. Принципы, функции и инструменты менеджмента на предприятиях автосервиса.

Модуль 2. Управление производством автосервиса.

Модуль 3. Понятие маркетинга в автосервисе.

Модуль 4. Разработка и внедрение маркетинговых мероприятий в автосервисе.

Для подготовки контрольной работы преподаватель на первом занятии выдает студенту расчетные задания по модулям дисциплины, согласно представленному перечню. Контрольная работа выполняется самостоятельно в соответствии с Методическими рекомендациями по самостоятельной работе.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический
университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
«Менеджмент и маркетинг автосервиса»

Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки:	23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
Направленность (профиль) образовательной программы:	Эксплуатация наземных транспортных, технологических и беспилотных машин
Квалификация выпускника:	«Бакалавр»
Выпускающая кафедра:	Автомобили и технологические машины
Форма обучения:	Очная

Курс: 4

Семестр: 7

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану:	3 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану:	108 ч.

Форма промежуточной аттестации:

Диф. зачет: 7 семестр

Пермь 2023

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

1.1. Формируемые части компетенций

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (7-го семестра учебного плана) и разбито на 2 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций знать, уметь, владеть, указанные в РПД, и которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче отчетов по практическим работам и дифференциального зачета. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля					
	Текущий		Рубежный		Итоговый	
	С	ТО	ОПР	Т/КР	Зачёт	
Усвоенные знания						
З.1 знать этапы менеджмента и маркетинга по проведению работ организации-изготовителя АТС по ТО и ремонту АТС и их компонентов.	С1	ТО1		КР1		ТВ
Освоенные умения						
У.1 уметь выполнять расчёт затрат времени, запасных частей и иных ресурсов.			ОПР1 ОПР2 ОПР3 ОПР4 ОПР5	КР2		ПЗ
Приобретенные владения						
В.1 владеть навыками планирования рабочего времени, необходимого на проведение работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов.			ОПР6 ОПР7 ОПР8 ОПР9			ПЗ КЗ

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); КЗ – кейс-задача (индивидуальное задание); ОПР – отчет по практической работе; Т/КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета.

Итоговой оценкой достижения (результатов обучения по дисциплине) является промежуточная аттестация в виде дифференциального зачета, проводимая

с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным и практическим работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;
- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования или выборочного теоретического опроса студентов проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений проводится, в форме защиты практических работ и рубежных контрольных работ (после изучения каждого модуля учебной дисциплины).

2.2.1. Защита практических работ

Всего запланировано 9 практических работ. Типовые темы практических работ приведены в РПД.

Защита практической работы проводится индивидуально каждым студентом

или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС бакалаврской программы.

2.2.2. Рубежная контрольная работа

Согласно РПД запланировано 2 рубежные контрольные работы (КР) после освоения студентами учебных модулей дисциплины. Первая КР по модулю 1 «Основы менеджмента на предприятиях автосервиса», вторая КР – по модулю 2 «Основы маркетинга на предприятиях автосервиса».

Типовые задания первой КР:

1. Организационное обеспечение качества автосервисных услуг и его связь с ценовой политикой.

2. Влияние технического обслуживания на расход ГСМ. Нормирование расхода топлива транспортных и технологических машин

Типовые задания второй КР:

1. Составить план проекта по разработке сбалансированной концепции бизнеса автосервисного предприятия.

2. Составить план проекта по разработке SWOT-анализа в организациях автосервиса.

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Выполнение комплексного индивидуального задания на самостоятельную работу

Для оценивания навыков и опыта деятельности (владения), как результата обучения по дисциплине, не имеющей курсового проекта или работы, используется индивидуальное комплексное задание студенту.

Типовые шкала и критерии оценки результатов защиты индивидуального комплексного задания приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.4. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических работ и положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.4.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Дифференциальный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.4.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические

задания (ПЗ) для проверки освоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных дисциплинарных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролируемые уровень сформированности *всех* заявленных дисциплинарных компетенций.

2.4.2.1. Типовые вопросы и задания для дифференциального зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие процесса управления. Цикл Деминга. Уровни и кольцо управления в автосервисном предприятии.
2. Отличительные особенности организаций, предоставляющие услуги по обслуживанию и ремонту транспортных и технологических машин с позиций менеджмента организации.
3. Типы организационно-управленческих структур в автосервисном предприятии.
4. Составляющие внутренней и внешней среды в автосервисном предприятии.
5. Виды и методы планирования. Оперативное, календарное и перспективное планирование. Сменно-суточные задания на примере автосервиса.
6. Производственная программа и производственная мощность автосервиса. Основные разделы и технико-экономические показатели.

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. Провести исследование удовлетворённости клиентов автосервиса.
2. Разработать организационную структуру автосервисного предприятия.
3. Определить существенные ценообразующие факторы в автосервисе.

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Сформировать этапы успешного Позиционирования услуги на рынке на примере автосервиса.
2. Провести SWOT- анализ автосервисного предприятия.
3. Составить план подготовки к презентации новой модели автомобиля, нового автотехцентра, услуги на автосервисных предприятиях.

2.4.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех*

компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.