

**Министерство науки и высшего образования РФ**

**ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет**

**Инженерно-технический институт**

*Кафедра сервиса и эксплуатации наземного транспорта*

**Рабочая программа дисциплины**

включая фонд оценочных средств и методические указания  
для самостоятельной работы обучающихся

---

**Б1.В.ДЭ.01.02 – ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЛЕРСКОЙ, ТОРГОВОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Специальность - 23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства»

Специализация – «Автомобили и тракторы»

Квалификация – инженер

Количество зачётных единиц (часов) – 4 (144 ч)

г. Екатеринбург, 2021



## Оглавление

1. Общие положения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов .....	7
4.1. Трудоемкость разделов дисциплины.....	7
очная форма обучения .....	7
4.2 Содержание занятий лекционного типа .....	8
4.3 Темы и формы практических (лабораторных) занятий <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
5. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине.....	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	12
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	12
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	14
6.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций.....	16
7. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся.....	16
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	17
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	18

## 1. Общие положения

Дисциплина «**Организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания**» относится к блоку Б1 учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 23.05.01 – «Наземные транспортно-технологические средства» специализация – «Автомобили и тракторы»).

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «**Организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания**» являются:

- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;
- Приказ Минобрнауки России № 301 от 05.04.2017 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства» (уровень специалитета) утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2020 г. № 935 и зарегистрированным в Минюст России от 25.08.2020 № 59433.
- Приказ Министерства труда и социальной защиты от Российской Федерации от 23 марта 2015 г. N 187н об утверждении профессионального стандарта «33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре».
- Приказ Министерства труда и социальной защиты от Российской Федерации от 13.03.2017 г. № 275н об утверждении профессионального стандарта 31.004 «Специалист по мехатронным системам автомобиля».
- Учебные планы образовательной программы высшего образования специальности 23.05.01 – «Наземные транспортно – технологические средства» (специализация – «Автомобили и тракторы»), подготовки специалистов по очной и заочной форме обучения, одобренный Ученым советом УГЛТУ (протокол №8 от 27.08.2020) и утвержденный ректором УГЛТУ (27.08.2020).

Обучение по образовательной программе 23.05.01 – «Наземные транспортно – технологические средства» (специализация – «Автомобили и тракторы») осуществляется на русском языке.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

**Цель дисциплины** – усвоение теоретических знаний и практических навыков, необходимых для организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания при сервисном центре по ТО и ремонту АТС.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение нормативно-правовых актов в области организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания
- изучение вопросов по организации и планированию сервисных услуг в области организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общепрофессиональных компетенции:**

**ПК-2** - Способность осуществлять организацию деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС (проф. станд. 31.004).

### **В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

#### **знать:**

- финансовые аспекты и инструменты планирования дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- методы анализа и решения проблем, ведения договорной работы в организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- нормативно-правовые акты в области организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.

#### **уметь:**

- планировать загрузку и формировать бюджет по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- контролировать качество предоставления услуг в работе дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- анализировать проблемы и причины несвоевременной организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- определять требования компетентности сотрудников по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- внедрять новые технологии при организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.

#### **владеть:**

- организацией работ и планированию бюджета по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- разработкой и внедрением документации, стандартов по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
- внедрением проектов по автоматизации системы управления при организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Данная учебная дисциплина относится к дисциплине по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, к дисциплине по выбору, что означает формирование в процессе обучения у специалиста основных профессиональных знаний и компетенций в рамках выбранного профиля.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания выпускной квалификационной работы.

#### *Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин*

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
Электрооборудование автомобилей и тракторов	Ремонт и утилизация автомобилей и тракторов	Эксплуатация автомобилей и тракторов
Силовые агрегаты и энергетические установки автомобилей и тракторов	Организация производства технического обслуживания автомобилей и тракторов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей и тракторов
Современные и перспективные электронные системы управления автомобилей и тракторов	Устройство и техническое обслуживание климатических установок автомобилей и тракторов	Техническая эксплуатация силовых агрегатов, трансмиссий и ходовой части автомобилей и тракторов
Организация окрасочного производства	Устройство, монтаж, техническое обслуживание и ремонт газобаллонного оборудования автомобилей и тракторов	Диагностика технического состояния автомобилей и тракторов

Лакокрасочные материалы и покрытия		Производственная практика (эксплуатационная практика)
Эксплуатация автомобилей и тракторов		Производственная практика (сервисно-эксплуатационная практика)
Ремонт и утилизация автомобилей и тракторов		Производственная практика (преддипломная практика)
		Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Указанные связи дисциплины дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

#### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

##### Общая трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего академических часов	
	очная форма	заочная форма
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>52,25</b>	<b>10,4</b>
лекции (Л)	18	4
практические занятия (ПЗ)	34	6
лабораторные работы (ЛР)	-	-
иные виды контактной работы	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>
рецензирование контрольных работ (РКР)	-	<b>0,15</b>
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>91,75</b>	<b>133,6</b>
изучение теоретического курса	80	110
подготовка к текущему контролю	-	-
курсовая работа (курсовой проект)	-	-
подготовка к промежуточной аттестации	11,75	23,6
<b>Вид промежуточной аттестации:</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>
Общая трудоемкость	<b>4/144</b>	<b>14/44</b>

\*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛТУ от 25 февраля 2020 года.

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов**

**5.1. Трудоемкость разделов дисциплины**

**очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Структура рынка автомобилей и запасных частей.	2	4	-	6	10
2	Региональные дистрибьюторы.	4	6	-	10	10
3	Автосервис –часть инфраструктуры сферы сервиса.	4	6	-	10	10
4	Система торговли. Торговая деятельность предприятий автосервиса.	2	6	-	8	20
5	Организация торговли запасными частями и торговых помещений.	4	4	-	8	10
6	Маркетинг и торговая деятельность предприятий автосервиса.	2	4	-	6	20
<b>Итого по разделам:</b>		<b>18</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>52</b>	<b>80</b>
Промежуточная аттестация		-	-	-	0,25	11,75
<b>Всего</b>		<b>144</b>				

**заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Структура рынка автомобилей и запасных частей.	0,5	0,75	-	1,25	16
2	Региональные дистрибьюторы.	0,5	0,75	-	1,25	18
3	Автосервис –часть инфраструктуры сферы сервиса.	1	1,5	-	2,25	19
4	Система торговли. Торговая деятельность предприятий автосервиса.	0,5	0,75	-	1,25	19
5	Организация торговли запасными частями и торговых помещений.	1	0,75	-	1,25	19
6	Маркетинг и торговая деятельность предприятий автосервиса.	0,5	1,5	-	1,5	19

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
<b>Итого по разделам:</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>110</b>
Промежуточная аттестация		-	-	-	0,25 0,15	23,6
<b>Всего</b>		<b>144</b>				

## 5.2 Содержание занятий лекционного типа

### **Раздел 1.** *Структура рынка автомобилей и запасных частей.*

Общая структура рынка автомобильной техники и сети, его обеспечивающей. Цели и задачи дилерской сети в системе распределения компании Торгово-сервисные системы автокомпаний.

### **Раздел 2.** *Региональные дистрибьюторы.*

Подбор дилеров Формирование дилерской сети. Отношения дилеров с поставщиками. Построение дилерской сети в регионе. Контроль над деятельностью участников дилерской сети в зоне.

### **Раздел 3.** *Автосервис – часть инфраструктуры сферы сервиса.*

История развития автосервиса. Виды услуг автосервиса и их основные характеристики. Роль автосервиса в социально-экономическом развитии страны Особенности российского рынка автомобилей, сервиса и запчастей, тенденции развития.

### **Раздел 4.** *Система торговли. Торговая деятельность предприятий автосервиса.*

Формирование спроса населения на автомобили и запасные части. Основы конкурентоспособности техники. Задачи менеджера по торговле техникой. Оптовые продажи. Розничные продажи. Предпродажная подготовка.

### **Раздел 5.** *Организация торговли запасными частями и торговых помещений.*

Классификация конкурентов-торговцев запасными частями в России и за рубежом. Потребители запасных частей на отечественном рынке. Взаимозаменяемость и применение запасных частей

### **Раздел 6.** *Маркетинг и торговая деятельность предприятий автосервиса.*

Специфика товарной политики на транспорте. Привлечение постоянных потребителей. Общение с клиентурой. Организация рекламы.

## 5.3 Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены практические работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Структура рынка автомобилей и запасных частей.	Работа в малых группах	4	0,75
2	Региональные дистрибьюторы.	Работа в малых группах	6	0,75
3	Автосервис – часть инфраструктуры сферы сервиса.	Семинар-обсуждение	6	1,5
4	Система торговли. Торговая деятельность предприятий автосервиса.	Практическая работа	6	0,75
5	Организация торговли запасными частями и торговых помещений.	Работа в малых группах	4	0,75
6	Маркетинг и торговая деятельность предприятий автосервиса.	Работа в малых группах	4	1,5
<b>Итого часов:</b>			<b>34</b>	<b>6</b>

## 5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Структура рынка автомобилей и запасных частей.	Подготовка и защита реферата	10	16
2	Региональные дистрибьюторы.	Подготовка и защита реферата	10	18
3	Автосервис – часть инфраструктуры сферы сервиса.	Подготовка и защита реферата	20	19
4	Система торговли. Торговая деятельность предприятий автосервиса.	Подготовка и защита реферата	20	19
5	Организация торговли запасными частями и торговых помещений.	Подготовка и защита реферата	10	19
6	Маркетинг и торговая деятельность предприятий автосервиса.	Подготовка презентации	10	19
	Промежуточная аттестация	Подготовка к зачету	11,75	23,6
<b>Итого:</b>			<b>91,75</b>	<b>133,6</b>

**6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине  
Основная и дополнительная литература**

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
	<b><i>Основная литература</i></b>		
1	Технология автомобиле- и тракторостроения [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Автомобиле- и тракторостроение" / А. В. Победин [и др.] ; под ред. А. В. Победина. - М. : Академия, 2009. - 352 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 34	2009	33 шт
2	Апсин, В. История автомобилизации: учебное пособие / В. Апсин, Е. Бондаренко, В. Сорокин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург : ОГУ, 2014. – 360 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259189">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259189</a> – Текст : электронный.	2014	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Костенко А.В., Петров А.В., Степанова Е.А., Матвиенко С.А., Лукичев А.В., Автомобиль. Устройство. Автомобильные двигатели: учебное пособие, г. Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2020, с. 436 - ISBN 978-5-8114-3997-3. Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —	2020	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
	URL: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/130160/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/130160/#1</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
4	Поливаев О.И., Костиков О.М., Ворохобин А.В., Ведринский О.С., Конструкция тракторов и автомобилей: учебное пособие, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2013, с. 288 - ISBN 978-5-8114-1442-0.  Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —  URL: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/13014/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/13014/#1</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2013	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
5	Сафиуллин Р.Н., Керимов М.А., Валеев Д.Х., Конструкция, расчет и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин: учебник, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2019, с. 484 - ISBN 978-5-8114-3671-2.  Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —  URL: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/113915/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/113915/#1</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2019	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
<i>Дополнительная литература</i>			
6	Беляев, Н.З. Генри Форд : публицистика : [16+] / Н.З. Беляев ; под ред. Л.М. Сурис. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 256 с. : ил. – (Жизнь замечательных людей). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450712">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450712</a> – ISBN 978-5-4475-8867-0. – Текст : электронный.	2016	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
7	Пачурин Г. В., Кудрявцев С. М., Соловьев Д. В., Наумов В. И., Кузов современного автомобиля: учебное пособие, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2021, с. 316 - ISBN 978-5-8114-6727-3.  Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —  URL: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/151705/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/151705/#1</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
8	Анисимов Г. М., Кочнев А. М., Лесотранспортные машины: учебное пособие для вузов, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2021, с. 448 - ISBN 978-5-8114-7361-8.  Текст : электронный // Электронно-библиотечная	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
	система «Лань» : [сайт]. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/159458/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/159458/#1</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.		

\*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

### Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронной библиотечной системе УГЛУ ( <http://lib.usfeu.ru/>), ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/>, ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

### Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». .
2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/>
4. ГОСТ Эксперт. Единая база ГОСТов РФ (<http://gostexpert.ru/>);
5. ФБУ РФ Центр судебной экспертизы (<http://www.sudexpert.ru/>);
6. Транспортный консалтинг ([http://trans-co.ru/?page\\_id=13](http://trans-co.ru/?page_id=13)).

### Профессиональные базы данных

1. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/> .
3. Экономический портал (<https://instituciones.com/> );
4. Информационная система РБК (<https://ekb.rbc.ru/>);
5. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>);
6. База данных «Оценочная деятельность» Минэкономразвития РФ (<http://economy.gov.ru/> );
7. Базы данных Национального совета по оценочной деятельности (<http://www.ncva.ru> );
8. Информационные базы данных Росреестра (<https://rosreestr.ru/> ).

## Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ
2. Федеральный закон «О государственной регистрации транспортных средств в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.08.2018 г. № 283-ФЗ
3. Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 N 259-ФЗ
4. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила проведения технического осмотра транспортных средств» от 15.09.2020 № 1434
5. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» от 01.10.2020 N 1586
6. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила перевозок грузов автомобильным транспортом» от 21.12.2020 N 2200
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом» от 15.04.2011 № 272
8. Приказ Минтранса России «Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда водителей автомобилей» от 16.10.2020 № 424
9. Приказ Минтранса России «Об утверждении Порядка выдачи специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» от 24.07.2012 № 258
10. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила дорожного движения» от 23.10.1993 N 1090
11. Постановление Правительства РФ "О Правилах дорожного движения" (вместе с "Основными положениями по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения") от 23.10.1993 N 1090 (ред. от 31.12.2020).

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
<b>ПК-2</b> - способность осуществлять организацию деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС	<b>Промежуточный контроль:</b> контрольные вопросы к зачету <b>Текущий контроль:</b> практические задания, подготовка и защита рефератов и презентаций

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

**Критерии оценивания устного ответа на контрольные вопросы зачета (промежуточный контроль формирования компетенций ПК-2)**

#### **Зачтено:**

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен лите-

ратурным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов;

- дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимся их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

***Не зачтено:***

- обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

**Критерии оценивания практических заданий (текущий контроль формирования компетенций ПК-2):**

***Зачтено:***

- выполнены все задания, обучающийся четко и без ошибок ответил на все поставленные вопросы.

- выполнены все задания, обучающийся без или с небольшими ошибками ответил на все поставленные вопросы.

- выполнены все задания с замечаниями, обучающийся ответил на все поставленные вопросы с замечаниями.

***Не зачтено:***

- обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания, ответил на поставленные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

**Критерии оценивания рефератов (текущий контроль формирования компетенций) ПК-2:**

***Зачтено:***

- работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта полностью, материал актуален и достаточен, обучающийся четко и без ошибок ответил на все заданные вопросы.

- работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта, материал актуален, обучающийся ответил на все заданные вопросы с замечаниями.

- работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема частично раскрыта, по актуальности доклада есть замечания, обучающийся ответил на все заданные вопросы с замечаниями.

***Не зачтено:***

- обучающийся не подготовил работу или подготовил работу, не отвечающую требованиям, ответил на заданные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

**Критерии оценивания презентаций (текущий контроль формирования компетенций) ПК-2:**

***Зачтено:***

- презентация выполнена в соответствии с требованиями; тема презентации соответствует программе учебного предмета/ раздела, по содержанию дана достоверная информация, все заключения подтверждены достоверными источниками, язык изложения материала понятен аудитории, предоставляемый материал актуален и достаточен, представлены необходимые графические иллюстрации, статистика, диаграммы и графики, приведены примеры,

сравнения, цитаты и т.д., при подаче материала презентации выдержана тематическая последовательность - структура по принципу «проблема-решение», выделена четкая цель и поставлены задачи сообщаемого материала; эстетично оформлен дизайн презентации (шрифт, цвет, анимация), орфографически верное изложение материала, указание использованных источников, специалист четко и без ошибок ответил на все вопросы, владеет научными и специальными терминами; допущены ошибки в орфографическом изложении материала, указание использованных источников, специалист ответил на все вопросы с замечаниями; обозначена четкая цель, не четко поставлены задачи сообщаемого материала; эстетично оформлен дизайн презентации (шрифт, цвет, анимация), допущены ошибки в орфографическом изложении материала, указано мало использованных источников, ответил на все вопросы с замечаниями.

***Не зачтено:***

- специалист не подготовил презентацию или подготовил работу, не отвечающую требованиям, очень мало демонстрационного материала, отсутствуют графики, диаграммы, плохо владеет научными и специальными терминами, не четко сформулирована цель и не верно поставлены задачи, ответил на вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

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

**Контрольные вопросы к зачету (промежуточный контроль)**

1. Основные тенденции в развитии автомобильного транспорта России на современном этапе.
2. Сущность и назначение услуг по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
3. Характеристика и направления организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
4. Признаки предприятия, которые относятся к категории малых.
5. Особенности индивидуального предпринимательства.
6. Определение рынка услуг автосервиса.
7. Почему для услуг автосервиса характерно непостоянство качества.
8. Характерные недостатки в организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
9. Сущность и содержание маркетинговой деятельности на рынке организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
10. Как и для чего осуществляется организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
11. Особенности ценообразования в организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
12. Основные виды рекламы услуг в организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
13. Основные направления повышения конкурентоспособности в вопросе организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
14. Основные стратегии конкуренции на рынке организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.
15. Характеристика нормативно-правового обеспечения услуг в организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.

16. Сущность и цели сертификации услуг по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.

17. Основные задачи, направления и методика сертификации услуг по организации дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания.

### **Примерные темы для практических занятий (текущий контроль)**

Описать формирование рынка услуг автосервиса

Оценить спрос и предложение на рынке услуг автосервиса

Выяснить конкурентоспособность СТО

#### Нормативно-правовая база:

- Федеральный закон «О государственной регистрации транспортных средств в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.08.2018 г. № 283-ФЗ

- Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 N 259-ФЗ

- Федеральный закон от 08.11.2007 №257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

### **Подготовка реферата (текущий контроль)**

#### *Темы рефератов*

Общая структура рынка автомобильной техники и сети, его обеспечивающей.

Торгово-сервисные системы автокомпаний.

Подбор дилеров Формирование дилерской сети.

Построение дилерской сети в регионе.

Контроль над деятельностью участников дилерской сети в зоне.

История развития автосервиса.

Виды услуг автосервиса и их основные характеристики.

Роль автосервиса в социально- экономическом развитии страны

Особенности российского рынка автомобилей, сервиса и запчастей, тенденции развития.

Формирование спроса населения на автомобили и запасные части.

Задачи менеджера по торговле техникой.

Оптовые и розничные продажи автомобилей.

Предпродажная подготовка техники.

Классификация конкурентов-торговцев запасными частями в России и за рубежом.

Потребители запасных частей на отечественном рынке.

Взаимозаменяемость и применение запасных частей.

Специфика товарной политики на транспорте.

Организация рекламы при продаже автомобильной техникой.

### **Подготовка презентаций (текущий контроль)**

#### *Темы презентаций*

Общая структура рынка автомобильной техники и сети, его обеспечивающей.

Торгово-сервисные системы автокомпаний.

Подбор дилеров Формирование дилерской сети.

Построение дилерской сети в регионе.

Контроль над деятельностью участников дилерской сети в зоне.

История развития автосервиса.

Виды услуг автосервиса и их основные характеристики.

Роль автосервиса в социально- экономическом развитии страны

Особенности российского рынка автомобилей, сервиса и запчастей, тенденции развития.

Формирование спроса населения на автомобили и запасные части.

Задачи менеджера по торговле техникой.

Оптовые и розничные продажи автомобилей.

Предпродажная подготовка техники.

Классификация конкурентов-торговцев запасными частями в России и за рубежом.

Потребители запасных частей на отечественном рынке.

Взаимозаменяемость и применение запасных частей.

Специфика товарной политики на транспорте.

Организация рекламы при продаже автомобильной техникой.

#### **7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций**

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Обучающийся демонстрирует способность осуществлять организацию деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС
Базовый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Обучающийся способен использовать и осуществлять организацию деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС
Пороговый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки. Обучающийся может под руководством осуществлять организацию деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС
Низкий	не зачтено	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий. Обучающийся не демонстрирует способность осуществлять организацию деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС

### **8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа – планируемая учебная, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при ча-

стичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной и научной деятельности. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой обучающихся

*Формы самостоятельной работы обучающихся.*

Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- написание рефератов по теме дисциплины;
- создание презентаций.

В процессе изучения дисциплины **«Организация дилерской торговой деятельности фирменного обслуживания»** направления 23.05.01 *основными видами самостоятельной работы* являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (лекциям и практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- написание и защита рефератов;
- подготовка и защита презентаций;
- подготовка к зачету.

*Подготовка рефератов и презентаций* по выбранной тематике предполагает подбор необходимого материала и его анализ, определение его актуальности и достаточности, формирование плана доклада или структуры реферата, таким образом, чтобы тема была полностью раскрыта. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер. Подготовленная в PowerPoint презентация должна иллюстрировать доклад и быть удобной для восприятия.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- При проведении лекций используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint), выход на профессиональные сайты, использование видеоматериалов различных интернет-ресурсов.
- Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE, Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием демонстрационного мультимедийного оборудования, ПЭВМ, интерактивной доски, комплекта электронных учебно-наглядных материалов (презентаций) на флеш-носителях, тематические иллюстрации, стендов-тренажеров, плакатов, различных установок узлов и агрегатов и специализированных приборов.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы с документами (карты, планы, схемы, регламенты), ее усвоение, запоминание, а также

структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (лекция, практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение) и практических методов обучения (выполнение расчетно-графических работ).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- семейство коммерческих операционных систем семейства Microsoft Windows;
- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ";
- двух- и трёхмерная система автоматизированного проектирования и черчения AutoCAD, КОМПАС – 3 D.

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛУТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

#### **Требования к аудиториям**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет. ЭИОС университета
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Оборудование. Учебно-раздаточный материал.