

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**НОЯБРЬСКИЙ ИНСТИТУТ НЕФТИ И ГАЗА**  
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(Филиал ТИУ в г.Ноябрьске)

Кафедра Транспорта и технологий нефтегазового комплекса

**Комплект контрольно-оценочных средств**  
**по учебной дисциплине**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА**

основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-  
технологических машин и комплексов  
профиль Автомобили и автомобильное хозяйство

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и рабочей программы учебной дисциплины Организация технического сервиса.

Комплект контрольно-оценочных средств рассмотрен  
на заседании кафедры ТТНК

протокол №1 от « 18» сентября 2018г.

заведующий кафедрой ТТНК \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ А.В. Козлов

Разработчик:

Голосеев Б.А. к.т.н., доцент



**Паспорт контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
Организация технического сервиса**

**1. Контролируемые компетенции**

Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (Таблица 1):

Таблица 1

Номер/ индекс компетенций	Содержание компетенции или ее части
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
ПК-8	Способностью разрабатывать и использовать графическую техническую документацию
ПК-11	Способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю
ПК-13	Владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
ПК-40	способностью определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине являются зачет и экзамен.

**2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

В процессе изучения дисциплины осуществляется комплексная проверка следующих результатов обучения (Таблица 2):

Знать

Таблица 2

Индекс результата	Результаты обучения	Показатели оценки результата
З <sub>1</sub>	основные закономерности исторического процесса, этапы исторического развития России, ее место и роль в истории человечества и в современном мире.	знать основные закономерности исторического процесса, этапы исторического развития России, ее место и роль в истории человечества и в современном мире

З <sub>2</sub>	порядок согласования графической технической документации предприятий по эксплуатации транспортных и технологических машин и оборудования	знать согласования графической технической документации предприятий по эксплуатации транспортных и технологических машин и оборудования
З <sub>3</sub>	методы, способы организации труда персонала, технологии организации труда	знать методы, способы организации труда персонала, технологии организации труда
З <sub>4</sub>	методы, способы организации труда персонала, технологии организации труда	знать способы организации труда персонала, технологии организации труда
З <sub>5</sub>	понятия о ремонте, его месте в системе обеспечения работоспособности ТиТТМО отрасли и эффективности его выполнения. Основные положения диагностирования ТиТТМО; о составе операций технологических процессов, оборудования и оснастке, применяемых при производстве и ремонте ТиТТМО отрасли и их составных частей.	знать понятия о ремонте, его месте в системе обеспечения работоспособности ТиТТМО отрасли и эффективности его выполнения. Основные положения диагностирования ТиТТМО; о составе операций технологических процессов, оборудования и оснастке, применяемых при производстве и ремонте ТиТТМО отрасли и их составных частей.

### Уметь

Индекс результата	Результаты обучения	Показатели оценки результата
У <sub>1</sub>	анализировать и оценивать социальную информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результата этого анализа.	умение анализировать и оценивать социальную информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результата этого анализа.
У <sub>2</sub>	использовать графическую техническую документацию в объеме, достаточном для решения эксплуатационных задач	умение использовать графическую техническую документацию в объеме, достаточном для решения эксплуатационных задач
У <sub>3</sub>	применять в практической деятельности методы, способы организации труда персонала, применять в практической деятельности технологии организации труда	умение применять в практической деятельности методы, способы организации труда персонала, применять в практической деятельности технологии организации труда
У <sub>4</sub>	применять в практической деятельности методы, способы организации труда персонала, применять в практической деятельности технологии организации труда	умение применять в практической деятельности методы, способы организации труда персонала, применять в практической деятельности технологии организации труда

У <sub>5</sub>	выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТиТТМО. Производить корректировку нормативов ТО и ремонта ТиТТМО.	умение выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТиТТМО. Производить корректировку нормативов ТО и ремонта ТиТТМО.
----------------	---	--

### Владеть

Индекс результата	Результаты обучения	Показатели оценки результата
В <sub>1</sub>	навыками письменного аргументированного изложения собственной точки зрения	владение навыками письменного аргументированного изложения собственной точки зрения
В <sub>2</sub>	навыками использования графической технической информации	владение навыками использования графической технической информации
В <sub>3</sub>	методикой организации труда персонала, способностью выполнять работы в области организации труда	владение методикой организации труда персонала, способностью выполнять работы в области организации труда
В <sub>4</sub>	методикой организации труда персонала, способностью выполнять работы в области организации труда	владение методикой организации труда персонала, способностью выполнять работы в области организации труда
В <sub>5</sub>	навыками организации и проведения диагностирования ТиТТМО. Навыками определения рациональных форм поддержания и восстановления работоспособности ТиТТМО.	владение навыками организации и проведения диагностирования ТиТТМО. Навыками определения рациональных форм поддержания и восстановления работоспособности ТиТТМО

### 3. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Элементы учебной дисциплины (темы/раздела)	Результаты обучения (индекс результата)	Форма и методы контроля	Макс. балл
1	Основные понятия.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , З <sub>5</sub> , У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , У <sub>4</sub> , У <sub>5</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub> , В <sub>4</sub> , В <sub>5</sub> ,	Тест	5
2	Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.		Тест	5
3	Особенности централизации, специализации и кооперации работ по ТО и ремонту		Тест	5
4	Основные задачи системы сервиса, виды сервиса.		Тест	5
5	Автосервис. Виды СТО, особенности их работы.		Тест	5
6	Организация технического сервиса в предприятиях нефтегазодобычи.		Тест	5

7	Производственная структура системы технического сервиса машин.		Тест	5
8	Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.		Тест	5
9	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.		Тест	5

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Филиал ТИУ в г. Ноябрьске

Кафедра Транспорта и технологии нефтегазового комплекса

**Вопросы для самоконтроля по темам (опрос)**  
по дисциплине **Организация технического сервиса**

***Тема 1: Основные понятия***

1. Понятия «Сервис».
2. Понятие «Технический сервис».
3. Анализ развития, способов поддержания работоспособности машин в различных отраслях экономики России и зарубежья.

***Вопросы для самоконтроля***

1. Перечислите основные виды работ и услуг, оказываемых крупными СТО своим клиентам.
2. Перечислите основные отличия городских и дорожных СТО автомобилей по видам выполняемых работ.
3. Каковы основные функции современных СТО?

***Тема 2: Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях***

1. Анализ качества услуг по ТО и ремонту машин предоставляемых в традиционных АТП.
2. Анализ численности машин у различных собственников в РФ.
3. Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.
4. Организация технического сервиса машин частных владельцев и мелких АТП.

***Вопросы для самоконтроля***

1. Что является определяющим для развития автосервиса?
2. Структура Российского парка автомобилей по маркам и «возрастному» составу.
3. Как выполняется задача автосервиса по поддержанию работоспособности и восстановления автомобилей?
4. Исторические этапы развития автосервиса за рубежом?
5. Этапы развития автосервиса в нашей стране?
6. Распределение затрат автовладельцев на содержание автомобилей?

***Тема 3: Особенности централизации, специализации и кооперации работ по ТО и ремонту***

1. Особенности централизации, специализации и кооперации работ по ТО и ремонту.

***Вопросы для самоконтроля***

1. Как подразделяются станции технического обслуживания автомобилей по степени специализации?
2. Какие наиболее значимые структурные подразделения СТО (производственные и административные) вы знаете?
3. Правильное размещение ремонтных предприятий?
4. Использование новых материалов при ремонте машин?
5. Комплексная механизация и автоматизация процессов?
6. Совершенствование технологии?
7. Концентрация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
8. Специализация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
9. Кооперация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?

#### ***Тема 4: Основные задачи системы сервиса, виды сервиса***

1. Социально-экономическая роль сервиса в обществе.
2. Основные задачи системы сервиса, виды сервиса по времени осуществления и содержанию работ.
3. Предпродажное обслуживание, гарантийное обслуживание и ремонт.

#### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Социальная значимость автосервиса?
2. Перечислите отличия независимых и фирменных сервисных предприятий?
3. Что понимается под сетевым сервисом, какие сервисные сети, действующие на территории Российской Федерации, вы знаете?
4. Перечислите признаки, по которым принято классифицировать СТО.
5. Работы по предпродажной подготовке автомобилей.
6. Особенности гарантийного обслуживания автомобилей?

#### ***Тема 5: Автосервис. Виды СТО, особенности их работ***

1. Автосервис.
2. Виды СТО, особенности их работы.
3. Определение объемов работ по ТО и ремонту индивидуальных владельцев.
4. Фирменные станции технического обслуживания

#### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Формы развития ПТБ предприятий автосервиса.
2. Что обозначается термином «рабочий пост» на автообслуживающих предприятиях?
3. Современное состояние и перспективы развития ПТБ автосервиса.
4. Как подразделяются станции технического обслуживания автомобилей по степени специализации?
5. Перечислите основные проблемы, актуальные для СТО и спецавтоцентров в настоящий момент.
6. Общая классификация предприятий автосервиса.



## **Тема 6: Организация технического сервиса в предприятиях нефтегазодобычи**

1. Характеристика транспортных, технологических машин и спецтехники в нефтегазовой отрасли.
2. Характеристика современных Управлений технологического транспорта и результатов их работы по обеспечению нефтегазодобычи.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Условия эксплуатации нефтегазодобывающего оборудования?
2. От чего зависит работоспособность нефтегазодобывающего оборудования в течение амортизационного периода?
3. Какие пути у крупных нефтяных компаний в решении вопроса о целесообразности нахождения службы ремонта?
4. Преимущества и недостатки состава службы ремонта и технического обслуживания нефтегазодобывающего оборудования ОАО "Сургутнефтегаз".
5. Преимущества и недостатки при передаче ремонтной службы сторонним предприятиям, т.е. вывод непрофильных активов, в данном случае службы ремонта (сервисного подразделения), из состава и структуры нефтяной компании.

## **Тема 7: Производственная структура системы технического сервиса машин**

1. Производственная структура системы технического сервиса машин.
2. Региональная система поддержания работоспособности машин.
3. Организационная структура управления в системе технического сервиса.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Исходные данные для расчета предприятий технического сервиса.
2. Назовите приемы повышения конкурентоспособности предприятий технического сервиса в условиях рыночной экономики.
3. Каковы, по вашему мнению, дальнейшие перспективы развития станций технического обслуживания автомобилей в Российской Федерации?
4. Распределение объемов работ между предприятиями технического сервиса.
5. Методы определения оптимальной программы ремонтного предприятия.
6. Размещение специализированного ремонтного предприятия
7. Разработка организационной структуры и состава предприятия.
8. Режимы работы предприятия и фонды времени.
9. Выбор производственных и вспомогательных подразделений.

## **Тема 8. Организация технического сервиса в отрыве от основных баз**

1. Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.
2. Расчет необходимого количества передвижных ремонтных мастерских и прочих технических средств.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие автомобили относятся к автомобилям, работающим в отрыве от производства?
2. Какие факторы влияют на условия эксплуатации автомобилей, работающих в отрыве от производственной базы?
3. Как производится подготовка ПТС к работе в отрыве от производственной базы?

4. С чего начинается организация временного автогородка?
5. Какие мероприятия по защите окружающей среды и временного городка должны быть предусмотрены при его организации?
6. На какие группы должны быть рассчитаны автогородки?
7. Какая форма организации ТО и Р используются на местах временной дислокации?
8. Как должны быть организованы посты ТО и Р?
9. Как проводятся работы по текущему ремонту?
10. Какие передвижения мастерских могут использоваться на временных городках.
11. Как производится обеспечение ТСМ?
12. Как должны быть организованы условия работы и проживания во временном лагере?

***Тема 9: Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ***

1. Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.
2. Стандарты, их роль в управлении качеством.
3. Статистические методы контроля качества ТО и ремонта машин.

***Вопросы для самоконтроля***

1. Что включает в себя понятие качества услуг в автосервисных центрах?
2. В чем заключается функция технического контроля в техническом сервисе?
3. Входной технический контроль?
4. Операционный технический контроль?
5. Приемочный технический контроль?
6. Назначение и функции отделов технического контроля?
7. Что включает в себя система управления качеством услуг ISO 9001?
8. Документы, регламентирующие качество услуг.
9. Документы, обеспечивающие качества услуг.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Филиал ТИУ в г. Ноябрьске**

Кафедра Транспорта и технологии нефтегазового комплекса

**Тематика рефератов**

по дисциплине

**Организация технического сервиса**

1. Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.
2. Распределение затрат автовладельцев на содержание автомобилей.
3. Концентрация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта автомобилей.
4. Особенности гарантийного обслуживания автомобилей.
5. Основные проблемы, актуальные для СТО и спецавтоцентров в настоящее время.
6. Службы ремонта крупных нефтяных компаний.
7. Разработка организационной структуры и состава предприятия.
8. Факторы влияют на условия эксплуатации автомобилей, работающих в отрыве от производственной базы.
9. Функция технического контроля в техническом сервисе.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**НОЯБРЬСКИЙ ИНСТИТУТ НЕФТИ И ГАЗА**  
**(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(Филиал ТИУ в г.Ноябрьске)**  
**Кафедра Транспорта и технологий нефтегазового комплекса**  
**Фонд тестовых заданий**  
**по дисциплине**  
**Организация технического сервиса**

**Первая часть тестов**

**1. Важное условие развития авторемонтного производства:**

- 1 - снижение себестоимости ремонта;
- 2 - увеличение экономической эффективности и снижение себестоимости ремонта;
- 3 - повышение качества ремонта.

**2. Предприятия автомобильного транспорта по своему назначению подразделяются на:**

- 1 - участки, цеха, мастерские, предприятия и объединения;
- 2 - автотранспортные, авторемонтные и автообслуживающие;
- 3 - предприятия основной и вспомогательной деятельности.

**3. Что такое предприятие, это:**

- 1 - самостоятельный хозяйствующий субъект, занимающийся производством продукции, выполнением работ и оказанием услуг в целях получения прибыли;
- 2 - самостоятельный хозяйствующий субъект, занимающийся перераспределением ресурсов;
- 3 - хозяйствующий субъект с правом юридического лица, занимающийся накоплением капитала.

**4. Предприятия по отраслевому признаку бывают:**

- 1 - торговые, строительные, производственные и смешанные;
- 2 - производственные, строительные, торговые и др.;
- 3 - производственные, государственные, строительные, торговые и др.

**5. По форме собственности предприятия бывают:**

- 1 - государственные, частные, производственные;
- 2 - государственные, муниципальные, частные, смешанные;
- 3 - малые, государственные, коллективные, частные.

**6. По характеру правового режима собственности предприятия бывают:**

- 1 - индивидуальные, государственные, малые;
- 2 - индивидуальные, коллективные и смешанные;
- 3 - индивидуальные и коллективные.

**7. По размеру предприятия бывают:**

- 1 - малые, средние, крупные;
- 2 - малые, средние, объединенные;
- 3 - малые, средние, комплексные.

**8. Любое предприятие действует на основании:**

- 1 - коллективного договора и наличия печати;
- 2 - собственного устава и наличия юридического лица;
- 3 - собственного устава или коллективного договора.

**9. Производственный процесс по назначению бывает:**

- 1 - основной, вспомогательный, обслуживающий;
- 2 - основной и дополнительный;
- 3 - основной и второстепенный.

**10. Производственный процесс по сложности бывает:**

- 1 - простой, средний и сложный;
- 2 - простой и комплексный;
- 3 - простой, комплексный и промежуточный.

**11. Производственный процесс по степени механизации:**

- 1 - ручной, станочный, механизированный, автоматизированный;
- 2 - ручной, механизированный, автоматизированный;
- 3 - автоматизированный и неавтоматизированный.

**12. Технологический процесс по способу воздействия на предмет труда:**

- 1 - физические, механические;
- 2 - физические, обрабатывающие, сборочные;
- 3 - физические, механические, аппаратурные.

**13. Под производственной мощностью подразумевается:**

- 1 - максимальное количество транспортной продукции, которое может произвести производственная единица;
- 2 - максимальный размер выручки, полученной от реализации транспортной продукции;
- 3 - техническое оснащение производственной единицы.

**14. Производственная мощность зон ТО и ремонта подвижного состава, цехов, участков АТП определяется:**

- 1 - по численности ремонтных и вспомогательных рабочих, занятых ТО и ремонтом ПС;
- 2 - по наибольшему уровню организации и квалификации кадров;
- 3 - по наибольшей пропускной способности ведущих звеньев производства, линий ТО, постов для ремонта и т. д.

**15. Что является основной деятельностью автотранспортных предприятий?**

- 1 - перевозка и обслуживание грузов, пассажиров, продажа автомобилей, складирование грузов;
- 2 - экспедирование грузов, создание мощной ремонтной базы для обслуживания автомобилей населения;
- 3 - перевозка грузов и пассажиров, ТО и ремонт автомобилей, хранение ПС, снабжение запасными частями и ремонтными материалами.

**16. Авторемонтные предприятия занимаются:**

- 1 - восстановлением работоспособности транспортных средств;
- 2 - восстановлением работоспособности транспортных средств, их основных узлов и агрегатов;
- 3 - выполнением технического обслуживания и ремонта ПС.

**17. К авторемонтным предприятиям относятся:**

- 1 - авторемонтные и агрегатно-ремонтные;
- 2 - СТО, АЗС, шиноремонтные заводы и мастерские, ремонтно-зарядные аккумуляторные станции;
- 3 - авторемонтные, агрегатно-ремонтные, шиноремонтные заводы и мастерские, ремонтно-зарядные аккумуляторные станции и специализированные мастерские.

**18. Автообслуживающие предприятия осуществляют:**

- 1 - обслуживание ПС, пассажиров и грузов, находящихся в пути;
- 2 - обслуживание ПС и пассажиров;
- 3 - обслуживание ПС и грузов, находящихся в пути.

**19. СТО и АЗС по территориальному признаку бывают:**

- 1 - городские районные, дорожные;
- 2 - квартальные, городские, дорожные;
- 3 - местные и дорожные.

**20. Экономический анализ – это:**

- 1 - метод исследования, заключающийся в расчленении целого на части;
- 2 - метод планирования производственной программы;
- 3 - метод управления производственно-хозяйственной деятельностью.

**21. Производственная мощность бывает:**

- 1 - нормативная, фактическая, плановая;
- 2 - теоретическая и практическая;
- 3 - теоретическая, максимальная, экономическая и практическая.

**22. В практике хозяйствования организационная структура управления бывает:**

- 1 - линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная;
- 2 - линейная, функциональная и линейно-функциональная;
- 3 - дивизиональная, матричная, структурная.

**23. Что такое учет, это:**

- 1 - функция анализа, которая необходима для процесса планирования;
- 2 - функция управления, основанная на наблюдении, измерении и регистрации хозяйственных операций;
- 3 - функция управления, основанная на формировании базы данных.

**24. Оперативный учет осуществляется:**

- 1 - на предприятии за определенный период времени;
- 2 - на рабочем месте в момент совершения определенной хозяйственной операции;
- 3 - на предприятии или в подразделении для заполнения форм отчетности.

**25. Предприятия должны:**

- 1 - предоставлять органам статистики данные;
- 2 - вести статистический учет и предоставлять органам статистики данные;
- 3 - вести статистический учет.

**Правильные ответы на тесты**

Номер теста												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1
Номер теста												
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
3	3	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	

**Критерии оценки**

отлично	20...25 баллов
хорошо	11...19 баллов
удовлетворительно	6...10 баллов
неудовлетворительно	0...5 баллов

**Вторая часть тестов**

**26. Календарные автомобиле-дни определяется:**

- 1 -  $АД_k = Аэ * Д_k$ ;
- 2 -  $АД_k = Асс * Д_p$ ;
- 3 -  $АД_k = Асс * Д_k$ .

**27. Автомобиле-дни в эксплуатации определяются:**

- 1 -  $АД_э = АД_k * \alpha_э$
- 2 -  $АД_э = А_{сс} * \alpha_э$
- 3 -  $АД_э = АЧ_э * \alpha_э$

**28. Бухгалтерский учет – это:**

- 1 - отражение хозяйственной деятельности предприятия;
- 2 - анализ хозяйственной деятельности предприятия;
- 3 - исследование инфраструктуры предприятия.

**29. Автомобиле-часы в эксплуатации определяются:**

- 1 -  $АЧ_э = Асс * Д_k * Т_n$  ;
- 2 -  $АЧ_э = АД_э * Т_n$  ;
- 3 -  $АЧ_э = АД_k * Т_n$ .

**30. Общий пробег автомобиля определяется:**

- 1 -  $L_{обш} = l_{сут} * АД_k$
- 2 -  $L_{обш} = l_{сут} * АД_э$

$$3 - L_{\text{общ}} = l_{\text{ег}} * АД_{\text{э}}$$

**31. Грузооборот определяется:**

$$1 - P = Q / \text{ег} ;$$

$$2 - P = Q * \text{лсут} ;$$

$$3 - P = Q * \text{ег} .$$

**32. Годовое количество ездов определяется:**

$$1 - Ne = N_{\text{сут}} * АД_{\text{э}} ;$$

$$2 - Ne = N_{\text{п}} * АЧ_{\text{э}} ;$$

$$3 - Ne = N_{\text{сут}} * АД_{\text{к}} .$$

**33. Производительный пробег определить:**

$$1 - L_{\text{пр}} = L_{\text{общ}} * \gamma$$

$$2 - L_{\text{пр}} = L_{\text{сут}} * АД_{\text{э}}$$

$$3 - L_{\text{пр}} = L_{\text{общ}} * \beta$$

**34. Среднесуточный пробег легковых автомобилей определяется:**

$$1 - l_{\text{сут}} = T_{\text{н}} * V_{\text{э}}$$

$$2 - l_{\text{сут}} = T_{\text{н}} * l_{\text{ег}}$$

$$3 - l_{\text{сут}} = L_{\text{общ}} / D_{\text{к}}$$

**35. Процент выполнения плана грузооборота определяется:**

$$1 - \text{П}_{\text{р}} = \frac{\text{П}^{\text{пл}}}{\text{П}^{\text{ф}}} * 100, \%$$

$$2 - \text{П}_{\text{р}} = \frac{P^{\text{ф}}}{P^{\text{пл}}} * 100, \%$$

$$3 - \text{П}_{\text{р}} = \frac{Q^{\text{ф}}}{Q^{\text{пл}}} * 100, \%$$

**36. Абсолютное изменение объема перевозок определяется:**

$$1 - A = Q^{\text{ан}} - Q^{\text{пл}}$$

$$2 - A = Q^{\text{ф}} - Q^{\text{пл}}$$

$$3 - A = P^{\text{ф}} - P^{\text{пл}}$$

**37. Процент выполнения плана времени в наряде определяется:**

$$1 - \text{П}_{\text{Тн}} = \frac{T_{\text{н}}^{\text{пл}}}{T_{\text{н}}^{\text{ф}}} * 100, \%$$

$$2 - \text{П}_{\text{Тн}} = \frac{T_{\text{н}}^{\text{ан}}}{T_{\text{н}}^{\text{ф}}} * 100, \%$$

$$3 - \text{П}_{\text{Тн}} = \frac{T_{\text{н}}^{\text{ф}}}{T_{\text{н}}^{\text{пл}}} * 100, \%$$

**38. Не рассчитывается в производственной программе по ТО и ремонту автомобилей следующий показатель:**

1 - годовая трудоемкость ремонтных работ;

2 - численность ремонтных рабочих;

3 - количество обслуживаний.

**39. Количество категорий условий эксплуатации составляет:**

- 1 - 5;
- 2 - 2;
- 3 - 10.

**40. Коэффициент корректирования периодичности определяется согласно:**

- 1 - нормативному пробегу автомобилей;
- 2 - количеству автомобилей;
- 3 - среднетехнической скорости и категории условий эксплуатации.

**41. Скорректированная периодичность ТО-1 определяется:**

- 1 -  $L_{\text{ТО-1}} = L_{\text{ТО-1}}^{\text{н}} * K_1$
- 2 -  $L_{\text{ТО-1}} = L_{\text{ТО-1}}^{\text{н}} / L_{\text{общ}}$
- 3 -  $L_{\text{ТО-1}} = L_{\text{общ}} / L_{\text{ТО-1}}^{\text{н}}$

**42. Количество капитальных ремонтов определяется по формуле:**

- 1 -  $N_{\text{КР}} = \frac{l_{\text{общ}}}{d_{\text{КР}}^{\text{н}}}$
- 2 -  $N_{\text{КР}} = \frac{L_{\text{общ}}}{L_{\text{КР}}}$
- 3 -  $N_{\text{КР}} = \frac{L_{\text{общ}}}{L_{\text{ТО-1}}} - N_{\text{ТО-2}}$

**43. Трудоемкость зоны ЕО определяется:**

- 1 -  $T_{\text{ЕО}} = t_{\text{ЕО}} * L_{\text{общ}}$
- 2 -  $T_{\text{ЕО}} = t_{\text{ЕО}}^{\text{н}} * N_{\text{ЕО}} * K_{\text{м}}$
- 3 -  $T_{\text{ЕО}} = L_{\text{ЕО}}^{\text{н}} * t_{\text{ЕО}}$

**44. Трудоемкость зоны ТР определяется:**

- 1 -  $T_{\text{ТР}} = t_{\text{ТР}}^{\text{н}} * N_{\text{ТР}}$
- 2 -  $T_{\text{ТР}} = t_{\text{ТР}}^{\text{н}} * L_{\text{общ}} / 1000$
- 3 -  $T_{\text{ТР}} = \frac{t_{\text{ТР}}^{\text{н}} * L_{\text{общ}}}{1000 * K_1}$

**45. Общая годовая трудоемкость рассчитывается:**

- 1 -  $T_{\text{общ}} = T_{\text{ЕО}} + T_{\text{ТО-1}} + T_{\text{ТО-2}} + T_{\text{ТР}}$
- 2 -  $T_{\text{общ}} = L_{\text{общ}} / N$
- 3 -  $T_{\text{общ}} = t_i^{\text{н}} * N_i$

**46. Трудоемкость вспомогательных работ определяется:**

- 1 -  $T_{\text{всп}} = \frac{t_{\text{ТР}}^{\text{н}} * L_{\text{общ}}}{1000 * K_1}$
- 2 -  $T_{\text{всп}} = T_{\text{ЕО}} + T_{\text{ТО-1}} + T_{\text{ТО-2}} + T_{\text{ТР}}$
- 3 -  $T_{\text{всп}} = 0,3 * T_{\text{общ}}$

**47. Коэффициент технической готовности определяется:**



$$1 - \alpha_{т.г.} = \frac{1}{1 + 1_{\text{сут}} \left( \frac{d_{\text{ТО.Р}}^{\#}}{1000} + \frac{D_{\text{КР}}}{L_{\text{КР}}} \right)}$$

$$2 - \alpha_{т.г.} = \frac{1}{1_{\text{сут}} \left( \frac{d_{\text{ТО.Р}}^{\#}}{1000} + \frac{D_{\text{КР}}}{L_{\text{КР}}} \right)}$$

$$3 - \alpha_{т.г.} = \frac{D_{\text{РП}}}{D_{\text{К}}} * \alpha_{\text{н}}$$

**48. Дни простоя автомобиля в ТО и ремонте определяются согласно:**

- 1 - норме пробега до капитального ремонта;
- 2 - нормативу простоя автомобиля в ТО и ремонте на 1000 км пробега;
- 3 - нормативу трудоемкости воздействия;

**49. Количество воздействий не рассчитывается для работ:**

- 1 - ежедневного обслуживания;
- 2 - текущего ремонта;
- 3 - диагностики.

**50. Из плана перевозок необходимы для определения производственной программы по ТО и ремонту следующие данные:**

- 1 - общий годовой и среднесуточный пробег автомобилей, автомобиле-дни в эксплуатации;
- 2 - количество автомобилей и средняя длина ездки с грузом;
- 3 - общий пробег и коэффициент использования парка.

#### Правильные ответы на тесты

Номер теста												
<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>38</b>
3	1	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	2
Номер теста												
<b>39</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	
1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	1	

#### Критерии оценки

отлично	20...25 баллов
хорошо	11...19 баллов
удовлетворительно	6...10 баллов
неудовлетворительно	0...5 баллов

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**НОЯБРЬСКИЙ ИНСТИТУТ НЕФТИ И ГАЗА**  
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(Филиал ТИУ в г.Ноябрьске)

**Кафедра Транспорта и технологий нефтегазового комплекса**

**Темы контрольных работ**

по дисциплине

**Организация технического сервиса**

**Задание 1**

**Основные понятия**

1. Перечислите основные виды работ и услуг, оказываемых крупными СТО своим клиентам.
2. Перечислите основные отличия городских и дорожных СТО автомобилей по видам выполняемых работ.
3. Каковы основные функции современных СТО?

**Задание 2**

**Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях**

1. Что является определяющим для развития автосервиса?
2. Структура Российского парка автомобилей по маркам и «возрастному» составу.
3. Как выполняется задача автосервиса по поддержанию работоспособности и восстановления автомобилей?
4. Исторические этапы развития автосервиса за рубежом?
5. Этапы развития автосервиса в нашей стране?
6. Распределение затрат автовладельцев на содержание автомобилей?

**Задание 3**

**Особенности централизации, специализации и кооперации работ по ТО и ремонту**

1. Как подразделяются станции технического обслуживания автомобилей по степени специализации?
2. Какие наиболее значимые структурные подразделения СТО (производственные и административные) вы знаете?
3. Правильное размещение ремонтных предприятий?
4. Использование новых материалов при ремонте машин?
5. Комплексная механизация и автоматизация процессов?
6. Совершенствование технологии?
7. Концентрация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
8. Специализация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
9. Кооперация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?

**Задание 4**

**Основные задачи системы сервиса, виды сервиса**

1. Социальная значимость автосервиса?
2. Перечислите отличия независимых и фирменных сервисных предприятий?
3. Что понимается под сетевым сервисом, какие сервисные сети, действующие на территории Российской Федерации, вы знаете?
4. Перечислите признаки, по которым принято классифицировать СТО.
5. Работы по предпродажной подготовке автомобилей.
6. Особенности гарантийного обслуживания автомобилей?

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**НОЯБРЬСКИЙ ИНСТИТУТ НЕФТИ И ГАЗА**  
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(Филиал ТИУ в г.Ноябрьске)

**Кафедра Транспорта и технологий нефтегазового комплекса**

**Перечень вопросов к первому экзамену**

по дисциплине

**Организация технического сервиса**

1. Понятие «Сервис».
2. Понятие «Технический сервис».
3. Способы поддержания работоспособности машин в различных отраслях экономики России и зарубежья.
4. Перечислите основные виды работ и услуг, оказываемых крупными СТО своим клиентам.
5. Перечислите основные отличия городских и дорожных СТО автомобилей по видам выполняемых работ.
6. Каковы основные функции современных СТО?
7. Услуги по ТО и ремонту машин предоставляемых в традиционных АТП.
8. Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.
9. Организация технического сервиса машин частных владельцев и мелких АТП.
10. Структура Российского парка автомобилей по маркам и «возрастному» составу.
11. Исторические этапы развития автосервиса за рубежом?
12. Этапы развития автосервиса в нашей стране?
13. Распределение затрат автовладельцев на содержание автомобилей?
14. Как подразделяются станции технического обслуживания автомобилей по степени специализации?
15. Характеристика наиболее значимые структурные подразделения СТО (производственные и административные).
16. Комплексная механизация и автоматизация процессов в техническом сервисе.
17. Концентрация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
18. Специализация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
19. Кооперация как путь снижения себестоимости и повышения качества ремонта?
20. Социально-экономическая роль сервиса в обществе.
21. Основные задачи системы сервиса.
22. Виды сервиса по времени осуществления и содержанию работ.
23. Предпродажное обслуживание автомобилей.
24. Гарантийное обслуживание и ремонт автомобилей.
25. Отличительные особенности независимых предприятий автосервиса.

26. Отличительные особенности фирменных сервисных предприятий.
27. Отличительные особенности сетевого сервиса, какие сервисные сети, действуют на территории Российской Федерации?
28. Основные признаки, по которым принято классифицировать СТО.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**НОЯБРЬСКИЙ ИНСТИТУТ НЕФТИ И ГАЗА**  
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(Филиал ТИУ в г.Ноябрьске)

**Кафедра Транспорта и технологий нефтегазового комплекса**

**Перечень вопросов ко второму экзамену**

по дисциплине

**Организация технического сервиса**

1. Понятие «Автосервис».
2. Виды СТО, особенности их работы.
3. Определение объемов работ по ТО и ремонту индивидуальных владельцев.
4. Фирменные станции технического обслуживания
5. Формы развития ПТБ предприятий автосервиса.
6. Что обозначается термином «пост» на автообслуживающих предприятиях?
7. Современное состояние и перспективы развития ПТБ автосервиса.
8. Как подразделяются станции технического обслуживания автомобилей по степени специализации?
9. Перечислите основные проблемы, актуальные для СТО и спецавтоцентров в настоящий момент.
10. Общая классификация предприятий автосервиса.
11. Характеристика транспортных, технологических машин и спецтехники в нефтегазовой отрасли.
12. Характеристика современных Управлений технологического транспорта и результатов их работы по обеспечению нефтегазодобычи.
13. Особенности эксплуатации нефтегазодобывающего оборудования?
14. От чего зависит работоспособность нефтегазодобывающего оборудования в течение амортизационного периода?
15. Какие пути у крупных нефтяных компаний в решении вопроса о целесообразности нахождения службы ремонта?
16. Преимущества и недостатки состава службы ремонта и технического обслуживания нефтегазодобывающего оборудования ОАО "Сургутнефтегаз".
17. Преимущества и недостатки при передаче ремонтной службы сторонним предприятиям, т.е. вывод непрофильных активов, в данном случае службы ремонта (сервисного подразделения), из состава и структуры нефтяной компании.
18. Производственная структура системы технического сервиса машин.
19. Региональная система поддержания работоспособности машин.
20. Организационная структура управления в системе технического сервиса.
21. Исходные данные для расчета предприятий технического сервиса.
22. Приемы повышения конкурентоспособности предприятий технического сервиса в условиях рыночной экономики.
23. Распределение объемов работ между предприятиями технического сервиса.
24. Методы определения оптимальной программы ремонтного предприятия.
25. Размещение специализированного ремонтного предприятия
26. Разработка организационной структуры и состава предприятия.
27. Режимы работы и фонды времени предприятия технического сервиса..

28. Выбор производственных и вспомогательных подразделений предприятий технического сервиса.
29. Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.
30. Расчет необходимого количества передвижных ремонтных мастерских и прочих технических средств.
31. Какие автомобили относятся к автомобилям, работающим в отрыве от производственных баз?
32. Какие факторы влияют на условия эксплуатации автомобилей, работающих в отрыве от производственной базы?
33. Как производится подготовка ПТС к работе в отрыве от производственной базы?
34. Основные моменты при организации временного автогородка.
35. Какие мероприятия по защите окружающей среды и для временного городка должны быть предусмотрены при его организации?
36. Форма организации ТО и Р используемая на местах временной дислокации?
37. Как проводятся работы по текущему ремонту?
38. Что включает в себя понятие качества услуг в автосервисных центрах?
39. В чем заключается функция технического контроля в техническом сервисе?
40. Входной технический контроль?
41. Операционный технический контроль?
42. Приемочный технический контроль?
43. Назначение и функции отделов технического контроля?
44. Что включает в себя система управления качеством услуг ISO 9001?
45. Документы, регламентирующие качество услуг.