

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ВЕРХНЕВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРОБИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «Верхневолжский ГАУ»)
ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания
методической комиссии
инженерно- экономического
факультета № 4 от «19» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Предпродажное и гарантийное обслуживание техники»

Направление подготовки / специальность	35.04.06 «Агроинженерия»
Направленность(и) (профиль(и))	«Технический сервис в АПК»
Уровень образовательной программы	Магистратура
Форма(ы) обучения	Очная, заочная
Трудоемкость дисциплины, ЗЕТ	3
Трудоемкость дисциплины, час.	108

Разработчик:

Доцент кафедры технического сервиса и
механики

(подпись) В.В. Терентьев

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой технического сервиса и
механики, доцент

(подпись) В.В. Терентьев

Иваново 2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся навыков решения проблем, связанных с предпродажной подготовкой и техническим сервисом технических средств, находящихся на гарантийном обслуживании.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В соответствии с учебным планом дисциплина относится к*

части, формируемой участниками образовательных отношений

Статус дисциплины**

По выбору

Обеспечивающие (предшествующие) дисциплины

Организация предпринимательской деятельности и управление в АПК
Теоретические основы обеспечения сохранности технических систем в АПК

Обеспечиваемые (последующие) дисциплины

ГИА

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

(ХАРАКТЕРИСТИКА ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ)

Код и наименование компетенции	Дескрипторы компетенции	Номер(а) раздела(ов) дисциплины (модуля), отвечающего(их) за формирование данного(ых) дескриптора(ов) компетенции
ПК-15. Способен находить решения по сокращению затрат на выполнение технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники и оборудования.	ИД-1 _{ПК-15} Находит пути сокращения затрат на выполнение технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники и оборудования	1-6
ПК-16. Способен проектировать технологические процессы технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники.	ИД-1 _{ПК-16} Проектирует технологические процессы технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники.	3-6

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1. Содержание дисциплины (модуля)

4.1.1. Очная форма:

№ п/п	Темы занятий	Виды учебных занятий и трудоемкость, час.				Контроль знаний*	Применяемые активные и интерактивные технологии обучения
		лекции	практические (семинарские)	лабораторные	самостоятельная работа		
1.	Введение. Основные задачи и значения курса. Роль курса в формировании специалистов по техническому сервису сельскохозяйственной техники в современных рыночных условиях. История развития технического сервиса. Роль технического сервиса в социально-экономическом развитии АПК страны. Дилерские сети.	2	-	-	8	УО, 3	Лекции
2.	Проектирование услуг. Сущность услуг. Классификация сервисных систем по степени контакта с клиентом. Сервисный план. Параметры правильно спроектированной сервисной системы.	2	-	10	10	ВЛР, УО, 3	Лекции, ЛПЗ, дебаты, учебные групповые дискуссии, моделирование производственно-технологических ситуаций
3.	Общая концепция технического сервиса. Общие положения. Функции структурных подразделений дилерской сети. Взаимоотношения между структурными подразделениями дилерской сети. Преимущества и привилегии для официальных участников дилерской сети завода-изготовителя. Функциональные обязанности структурных подразделений службы продаж и маркетинга. Служба организации технического обслуживания и ремонта с/х техники.	2	-	-	12	УО, 3	Лекции
4.	Отдел технического (гарантийного) обслуживания выпускаемой продукции. Общие положения. Задачи. Функции. Взаимоотношения отдела технического (гарантийного)	2	-	8	12	ВЛР, УО, 3	Лекции, ЛПЗ, дебаты, учебные групповые дискуссии, моделирование производственно-технологических ситуаций

	обслуживания выпускаемой продукции с другими подразделениями. Права. Ответственность.						
5	Технология предпродажной подготовки и гарантийного обслуживания техники.	6	-	14	16	<i>ВЛР, УО, 3</i>	Лекции, ЛПЗ, дебаты, учебные групповые дискуссии, моделирование производственно-технологических ситуаций
6	Формы организации производственного процесса при предпродажной подготовке и гарантийном обслуживании технических средств	2	-	-	2	3	Лекции

4.1.2. Заочная форма:

№ п/п	Темы занятий	Виды учебных занятий и трудоемкость, час.				Контроль знаний*	Применяемые активные и интерактивные технологии обучения
		лекции	практические (семинарские)	лабораторные	самостоятельная работа		
1.	Введение. Основные задачи и значения курса. Роль курса в формировании специалистов по техническому сервису сельскохозяйственной техники в современных рыночных условиях. История развития технического сервиса. Роль технического сервиса в социально-экономическом развитии АПК страны. Дилерские сети.	1	-	-	10	<i>УО, 3</i>	Лекции
2.	Проектирование услуг. Сущность услуг. Классификация сервисных систем по степени контакта с клиентом. Сервисный план. Параметры правильно спроектированной сервисной системы.	1	-	4	18	<i>ВЛР, УО, 3</i>	Лекции, ЛПЗ, дебаты, учебные групповые дискуссии, моделирование производственно-технологических ситуаций
3.	Общая концепция технического сервиса. Общие положения. Функции структурных подразделений дилерской сети. Взаимоотношения между структурными подразделениями дилерской сети. Преимущества и привилегии для официальных участников дилерской сети завода-изготовителя. Функциональные обязанности	1	-	-	16	<i>УО, 3</i>	Лекции

	структурных подразделений службы продаж и маркетинга. Служба организации технического обслуживания и ремонта с/х техники.						
4.	Отдел технического (гарантийного) обслуживания выпускаемой продукции. Общие положения. Задачи. Функции. Взаимоотношения отдела технического (гарантийного) обслуживания выпускаемой продукции с другими подразделениями. Права. Ответственность.	1	4	2	20	ВЛР, ВПП, УО, 3	Лекции, ЛПЗ, дебаты, учебные групповые дискуссии, моделирование производственно-технологических ситуаций
5	Технология предпродажной подготовки и гарантийного обслуживания техники.	3	-	2	20	ВЛР, УО, 3	Лекции, ЛПЗ, дебаты, учебные групповые дискуссии, моделирование производственно-технологических ситуаций
6	Формы организации производственного процесса при предпродажной подготовке и гарантийном обслуживании технических средств	1	-	-	10	3	Лекции

* Указывается форма контроля. Например: ВЛР – выполнение лабораторной работы, 3 – зачет; УО– устный опрос.

4.2. Распределение часов дисциплины (модуля) по семестрам

* Э – экзамен, 3 – зачет, ЗаО – зачет с оценкой, КП – курсовой проект, КР – курсовая работа, К – контрольная работа.

4.2.1. Очная форма:

Вид занятий	1 курс		2 курс	
	1	2	3	4
Лекции				16
Лабораторные				32
Практические				-
Итого контактной работы				48
Самостоятельная работа				60
Контроль				-
Форма контроля				3

4.2.2. Заочная форма:

Вид занятий	1 курс	2 курс	3 курс
Лекции		6	
Лабораторные		8	
Практические		-	
Итого контактной работы		14	
Самостоятельная работа		94	
Контроль		-	

Форма контроля		3	
----------------	--	---	--

5. ОРГАНИЗАЦИЯ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

– Темы индивидуальных заданий:

- организация системы обучения и повышения квалификации специалистов фирм участников дилерской сети;
- организация системы учета удовлетворения спроса на запасные части;
- работа с рекламациями и контроль за правильной эксплуатацией техники находящейся на гарантийном обслуживании.

– Темы, выносимые на самостоятельную проработку:

- организация сети мобильных сервисных механиков;
- организация ремонтно-восстановительных работ сельскохозяйственной техники в межсезонье;
- особенности лизинговых отношений в АПК.

5.2. Контроль самостоятельной работы

Оценка результатов самостоятельной работы организуется следующим образом:

- устный опрос по вопросам, выносимым на самостоятельное изучение;
- зачет.

5.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа организуется в соответствии с Положением ПВД-12 «О самостоятельной работе обучающихся».

При выполнении самостоятельной работы рекомендуется использовать:

- 1) Терентьев В.В. Прогнозирование технического состояния машин по результатам диагностирования. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018- 26 с. [Электронный ресурс].
 - 2) Терентьев В.В. Оценка технического состояния двигателя внутреннего сгорания по токсичности отработавших газов. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018- 20 с. [Электронный ресурс].
 - 3) Терентьев В.В. Справочные и нормативные материалы. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018-122 с. [Электронный ресурс].
 - 4) Терентьев В.В. Контроль работоспособности агрегатов и машин. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018- 11 с. [Электронный ресурс].
- Основную и дополнительную учебную литературу.
 - Рекомендуемые онлайн-источники и интернет ресурсы.
 - Периодические журналы: «Аграрный вестник Верхневолжья»
 -

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Основная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля)

- 1) Малкин, В. С. Техническая диагностика : учебное пособие / В. С. Малкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 272 с. — ISBN 978-5-8114-1457-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/212021> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 2) Диагностика и техническое обслуживание машин: учебник для студентов высш.учеб.заведений/А.Д. Ананьин, В.М. Михлин, И.И. Габитов и др.– М.: Издательский центр «Академия», 2008.-432 с. . **100 экз.**
- 3) Технический сервис машин сельскохозяйственного назначения: учебник для вузов / Варнаков В.В. и др. – М. : Колос, 2000. – 256с.:ил. **98 экз.**
- 4) Пилипчук, С. Ф. Логистика предприятия. Складирование : учебное пособие для вузов / С. Ф. Пилипчук. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 300 с. — ISBN 978-5-8114-9564-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/200486> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2. Дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля)

- 1) Саньков В.М. Основы эксплуатации транспортных и технологических машин и оборудования : учеб. пособие для вузов / В. М. Саньков, В. А. Евграфов, Н. И. Юрченко. - М.: Колос, 2001. - 256 с. **25 экз.**
- 2) Экономика технического сервиса на предприятиях АПК/ Ю.А. Конкин, К.З. Бисултанов, М.Ю. Конкин и др.; Под ред. Ю.А. Конкина. – М.: КолосС, 2006. – 368 с. **25 экз**

6.3. Ресурсы сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины (модуля)

- 1) Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека / Точка доступа: <http://window.edu.ru/>

6.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

- 1) Терентьев В.В. Прогнозирование технического состояния машин по результатам диагностирования. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018- 26 с. [Электронный ресурс]
- 2) Терентьев В.В. Оценка технического состояния двигателя внутреннего сгорания по токсичности отработавших газов. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018- 20 с. [Электронный ресурс]
- 3) Терентьев В.В. Справочные и нормативные материалы. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018-122 с. [Электронный ресурс]
- 4) Терентьев В.В. Контроль работоспособности агрегатов и машин. Методические указания для обучающихся по направлению подготовки 35.04.06 «Агроинженерия» (магистратура). – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская ГСХА, 2018- 11 с. [Электронный ресурс].

6.5. Информационные справочные системы, используемые для освоения дисциплины (модуля) (при необходимости)

- 1) ЭБС «Консультант студента» / Точка доступа: <http://www.studentlibrary.ru>
- 2) Информационно-правовой портал «Консультант» / Точка доступа: <http://www.consultant.ru>

3) ЭБС издательства «Лань» / Точка доступа: <https://e.lanbook.com>

4) Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU / Точка доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

6.6. Программное обеспечение, используемое для освоения дисциплины (модуля) (при необходимости) (при необходимости)

- 1) Операционная система типа Windows.
- 2) Интернет-браузеры.
- 3) Microsoft Office.
- 4) КОМПАС-3D («Аскон»), Компас-3D LT (свободно распространяемое ПО компании «Аскон»).

6.7. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

- 1) Сайт электронного обучения Ивановской ГСХА / Точка доступа: <http://ivgsxa.ru/moodle/>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр.	Краткий перечень основного оборудования
1.	Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (лекционная)	укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).
2.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория эксплуатации машинно-тракторного парка)	1. Доска аудиторная 2. Проектор BenQ Proector MP624 3. Столы учебные 4. Стулья ученические
3.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (лаборатория ремонта топливной аппаратуры)	1. Доска аудиторная 2. Проектор BenQ Proector MP624, 3. Столы учебные 4. Стулья ученические 5. Фотокалориметр 6. Станок сверлильный 7. Шумомер 8. Установка моечная 9. Верстак 10. Тумбы инструментальные 11. Твердомер ТПП-2 12. Прибор СДФ-1 13. Приборы СДФ-2 14. Комплект измерительного инструмента
4.	Учебная аудитория для проведения практических занятий (лаборатория диагностики и технического	1. Прибор для измерения мощности двигателя ИМД-2М 2. Прибор для измерения мощности двигателя ИМД-ЦМ

	<p>обслуживания тракторов и сельскохозяйственных машин)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Прибор для измерения мощности ДВС ЭМДП 4. Компрессиметры КН-1125; КБ-1124. 5. Стенд диагностический ZD-2A 6. Комплект оснастки мастера-наладчика ОРГ-16395 7. Аппарат сварочный Antika 250 8. Тахометр ТЭМП-4 9. Двигатель автомобиля ГАЗ-53 (ЗМЗ-53) 10. Прибор для определения технического состояния гидросистем тракторов КИ-5473 ГОСНИТИ 11. Трактор ДТ-75М 12. Трактор МТЗ-80 13. Компрессор МТ-10 14. Прибор для диагностирования систем зажигания КИ-1093 ГОСНИТИ 15. Мотор-тестер КИ-5524 16. Прибор диагностический АСКАН-8 17. Прибор диагностический АГЦ-2 18. Переносной диагностический комплект ПДК-1 19. Набор профинструментов «Арсенал» 20. Комплект приспособлений и инструмента для монтажно-демонтажных работ при проведении диагностирования, ТО и устранения неисправностей тракторов, автомобилей и с.-х. машин 21. Дымомер МЕТА-01МП 22. Прибор ПРАФ--3 23. Колонки топливораздаточные «Ливенка-31200» 24. Домкрат гидравлический 8т 25. Мультиметр ДТ-838 26. Ареометр 27. Прибор СДФ-1 28. Прибор СДФ-2 29. Ванна ультразвуковая для очистки распылителей форсунок УЗВ-10. 30. Манометр ИД-1 31. Установка моечная для ТНВД и форсунок 32. Шумомер Шум-1 33. Динамометр электронный ДАЦ-Р-30-1-М 34. Динамометр эталонный переносной ДОСМ-3-50У 5098 35. Стенд для испытания дизельной топливной аппаратуры СДТ/18,5К
5.	<p>Помещение для самостоятельной работы (компьютерный класс)</p>	<p>укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, 21ПК с возможностью подключения к сети "Интернет" и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, принтер</p>

Приложение № 1
к рабочей программе по дисциплине (модулю)
Предпродажное и гарантийное обслуживание техники

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

«Предпродажное и гарантийное обслуживание техники»

1. Перечень компетенций, формируемых на данном этапе

Шифр и наименование компетенции	Индикатор(ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Форма контроля*	Оценочные средства
1	2	3	4
ПК-15. Способен находить решения по сокращению затрат на выполнение технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники и оборудования.	ИД-1 _{ПК-15} Находит пути сокращения затрат на выполнение технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники и оборудования.	ВЛР УО З	Комплект тем для выполнения лабораторных работ Комплект вопросов для защиты лабораторных работ Вопросы к зачету
ПК-16. Способен проектировать технологические процессы технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники.	ИД-1 _{ПК-16} Проектирует технологические процессы технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники.	ВЛР УО З	Комплект тем для выполнения лабораторных работ Комплект вопросов для защиты лабораторных работ Вопросы к зачету

* Указывается форма контроля: ВЛР – выполнение лабораторной и практической работы; УО – устный опрос, З – зачет.

2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на данном этапе их формирования

На зачете критерии оценивания сформированности компетенций представлены ниже:

Индикаторы компетенции	Оценки сформированности компетенций	
	незачтено	зачтено
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний (или уровень знаний в полном объеме, соответствующем программе подготовки), допущено много негрубых ошибок (или ошибок нет)
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками (или без ошибок), выполнены все задания, но не в полном (или в полном)

		объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами (или продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов)
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям (или сформированность компетенции полностью соответствует требованиям). Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач (или имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач).

3. Оценочные средства

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Предпродажное и гарантийное обслуживание техники» сформирован на ключевых принципах оценивания:

- валидности (объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения);
- надежности (использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений);
- объективности (разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха);
- своевременности (поддержание развивающей обратной связи);
- эффективности (соответствие результатов деятельности поставленным задачам).

Оценивание компетенций обучающегося производится преподавателем в процессе проведения лабораторных занятий во время контактной работы с преподавателем, в процессе защиты лабораторных работ, а также сдачи обучающимся зачета по дисциплине в конце 4-го семестра.

3.1. Комплект тем для выполнения лабораторных и практических работ

3.1.1. Темы лабораторных работ

- Лабораторная работа №1 «Технический осмотр машины и оформление диагностической карты»
- Лабораторная работа №2 «Составление сервисного плана»
- Лабораторная работа №3 «Расчет потребности в запасных частях и расходных материалах для гарантийного обслуживания техники»
- Лабораторная работа №4 «Оценка технического состояния системы освещения и сигнализации»
- Лабораторная работа №5 «Оценка технического состояния элементов ходовой системы»
- Лабораторная работа №6 «Оценка технического состояния систем управления и торможения»

- Лабораторная работа №7 «Расчет объемов работ по предпродажной подготовке и гарантийному обслуживанию техники»

3.1.2. Методические материалы

Выполнение одной лабораторной и практической работы занимает до 8 академических часов. По результатам выполнения работ, обучающиеся оформляют отчет по установленной форме. Отчет по лабораторной работе содержит следующие обязательные для выполнения пункты:

1. Цель работы;
2. Порядок выполнения (здесь дается описание проводимых опытов, исследований)
3. Описание полученных результатов (оформление таблиц, графиков с характеристикой полученных результатов)
4. Вывод о проделанной работе.

3.2. Комплект вопросов для защиты лабораторных работ

3.2.1. Вопросы для защиты лабораторных работ

Вопросы для защиты лабораторной работы №1

1. Что такое диагностическая карта?
2. С какой периодичностью необходимо проводить технический осмотр автомобиля?
3. Какие параметры тормозной системы контролируются при техническом осмотре машины?
4. С какой целью проводится технический осмотр машины?
5. Какие элементы ДВС проверяются при техническом осмотре?

Вопросы для защиты лабораторной работы №2

1. Что такое сервисный план?
2. Укажите основные элементы сервисного плана.
3. Укажите методику разработки сервисного плана.
4. С какой целью разрабатывается сервисный план предприятия?
5. Какие факторы необходимо учитывать при разработке сервисного плана?

Вопросы для защиты лабораторной работы №3

1. Каким образом определить потребность предприятия в запасных частях для предпродажной подготовки техники?
2. Каким образом определить потребность предприятия в топливо-смазочных материалах для гарантийного обслуживания техники?
3. Каким образом определить потребность предприятия в запасных частях для гарантийного обслуживания техники?
4. Каким образом определить потребность предприятия в топливо-смазочных материалах для предпродажной подготовки техники?
5. Каким образом определить запас предприятия в расходных материалах для обслуживания машин методами резервирования.

Вопросы для защиты лабораторной работы №4

1. Какие параметры определяются при диагностировании систем освещения и сигнализации?
2. Укажите, какое оборудование применяется для диагностирования света фар?
3. Каким образом отрегулировать дальний и ближний свет технического средства?
4. Объясните методику диагностирования систем освещения и сигнализации.
5. Каким образом оценить техническое состояние генератора?

Вопросы для защиты лабораторной работы №5

1. Каким образом определить техническое состояние ходовой системы технического средства?
2. Укажите, какое оборудование применяется для диагностирования ходовой системы?
3. Каким образом определяется и регулируется сходжение управляемых колес?
4. Каким образом осуществляется техническое обслуживание элементов ходовой системы?

Вопросы для защиты лабораторной работы №6

1. Каким образом определить техническое состояние тормозной системы технического средства?
2. Каким образом определить техническое состояние рулевого управления технического средства?
3. Укажите, какое оборудование применяется для диагностирования системы тормозов?
4. Укажите, какое оборудование применяется для диагностирования рулевого управления?
5. Каким образом осуществляется замена элементов тормозной системы?

Вопросы для защиты лабораторной работы №7

1. Какие параметры учитываются при определении объемов работ по предпродажной подготовке техники?
2. Укажите основные этапы определения количества гарантийных технических обслуживаний.
3. Как определить трудоемкость работ по предпродажной подготовке техники?
4. Как определить трудоемкость работ по гарантийному обслуживанию техники?
5. С какой целью определяется количество технических обслуживаний по предпродажному и гарантийному обслуживанию техники?
6. Укажите пути снижения затрат на обслуживание техники.

3.3. Вопросы к зачету

3.3.1. Вопросы:

1. Введение. Основные задачи и значения курса. Роль курса в формировании специалистов по техническому сервису сельскохозяйственной техники в современных рыночных условиях.
2. История развития технического сервиса.
3. Роль технического сервиса в социально-экономическом развитии АПК страны.
4. Дилерские сети. Проектирование услуг. Сущность услуг.
5. Классификация сервисных систем по степени контакта с клиентом.
6. Сервисный план. Параметры правильно спроектированной сервисной системы.
7. Общая концепция технического сервиса. Общие положения.

8. Функции структурных подразделений дилерской сети.
9. Взаимоотношения между структурными подразделениями дилерской сети.
10. Преимущества и привилегии для официальных участников дилерской сети завода-изготовителя.
11. Функциональные обязанности структурных подразделений службы продаж и маркетинга.
12. Служба организации технического обслуживания и ремонта с/х техники.
13. Отдел технического (гарантийного) обслуживания выпускаемой продукции. Общие положения. Задачи. Функции.
14. Взаимоотношения отдела технического (гарантийного) обслуживания выпускаемой продукции с другими подразделениями. Права. Ответственность.
15. Технология предпродажной подготовки сельскохозяйственной техники.
16. Технология предпродажной подготовки автотракторной техники.
17. Технология гарантийного обслуживания сельскохозяйственной техники.
18. Технология гарантийного обслуживания автотракторной техники.
19. Организация сети мобильных сервисных механиков.
20. Организация ремонтно-восстановительных работ сельскохозяйственной техники в межсезонье.
21. Особенности лизинговых отношений в АПК.
22. Организация системы обучения и повышения квалификации специалистов фирм участников дилерской сети;
23. Организация системы учета удовлетворения спроса на запасные части;
24. Работа с рекламациями и контроль за правильной эксплуатацией техники находящейся на гарантийном обслуживании.
25. Формы организации производственного процесса при предпродажной подготовке и гарантийном обслуживании технических средств.

3.3.2. Методические материалы

Зачет проводится в устной форме в соответствии с Положением ПВД-07 «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся». При этом обучающемуся задается не менее 10 вопросов, для успешной сдачи зачета он должен правильно ответить не менее, чем на 60% поставленных вопросов. Время на сдачу зачета составляет 20-30 минут.