

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ_ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АВТОТРАНСПОРТНЫЙ И ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

С. К. Коробельников

10 ноября 2016г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ВЫПУСКНИКОВ**

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Одобрена
Цикловой комиссией №11
«Организация перевозок и
Безопасность движения»
Протокол №2 от «14» сентября 2016 г.

Председатель ЦК Д.А. Мордовец
Д.А. Мордовец

Согласовано
Зав. методическим кабинетом
Е.В. Мельникова
«25» октября 2016 г.

Составлена в соответствии с
требованиями к оценке качества
освоения программы подготовки
специалистов среднего звена
по специальности 43.02.06 Сервис на
транспорте (по видам транспорта)

Обсуждена и одобрена
педагогическим советом колледжа для
студентов, обучающихся
по специальности 43.02.06
Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Протокол № 2 от 26 октября 2016 г.
Зам. директора по учебной работе
О.Е. Мовшук
«26» 10 2016 г.

Составитель Д.А. Мордовец Мордовец Д.А.

Редактор Л.Д. Таланова Таланова Л.Д.

Содержание

1 Общие положения	3
2 Форма, объем времени и сроки проведения государственной итоговой аттестации	5
2.1 Вид и форма государственной итоговой аттестации	5
2.2 Объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы	5
2.3 Сроки проведения государственной итоговой аттестации	5
3 Выбор и закрепление темы выпускной квалификационной работы	7
4 Содержание выпускной квалификационной работы	8
5 Условия организации и порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы	11
6 Оценочные средства государственной итоговой аттестации	14
7 Порядок подачи и рассмотрения апелляций	21
8 Методическое обеспечение выполнения выпускной квалификационной работы	22
Приложение А Бланк учета информации о знакомстве выпускников с программой государственной итоговой аттестации	23
Приложение Б Образец задания на производственную практику (преддипломную)	24
Приложение В Тематика выпускной квалификационной работы	26
Приложение Г Примеры заданий на выполнение ВКР по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) на 2016-2017 учебный год	30
Приложение Д Список литературы, рекомендованной к использованию при выполнении выпускной квалификационной работы	37
Приложение Е Вопросы для подготовки к проверке остаточных знаний по специальности	40
Приложение Ж Вопросы теста на проверку остаточных знаний по специальности	43
Приложение И Основные показатели оценки результатов выполнения и защиты выпускной квалификационной работы	50

1 Общие положения

1.1 Настоящая программа разработана на основании статей 3,59 и 68 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ, Положения об итоговой государственной аттестации выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования в Российской Федерации, утвержденного приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 N 968 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.11.2013 N 30306), Устава Санкт-Петербургского государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Автотранспортный и электромеханический колледж» (далее СПб ГБПОУ «АТЭМК»), Положения о порядке организации и проведения государственной итоговой аттестации выпускников СПб ГБОУ СПО «АТЭМК» №23П от 27 февраля 2014г., Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 43.02.06Сервис на транспорте (по видам транспорта) (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07мая 2014г. №470),а также Положения о порядке процедуры проверки остаточных знаний выпускников от 22 апреля 2014г. №29П, принятые в СПб ГБОУ СПО «АТЭМК».

1.2 Итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ).

1.3Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

1.4 Итоговая аттестация, завершающая освоение имеющую государственную аккредитацию основной образовательной программы, является государственной итоговой аттестацией (далее ГИА).

1.5 Лица, осваивающие образовательную программу среднего профессионального образования в форме самообразования, либо обучавшиеся по не

имеющей государственной аккредитации образовательной программе среднего профессионального образования, вправе пройти экстерном государственную итоговую аттестацию в СПб ГБПОУ «АТЭМК» по имеющей государственную аккредитацию образовательной программе среднего профессионального образования в соответствии с настоящей Программой. Полный порядок прохождения ГИА выше указанными лицами представлен в Положении «О лицах, осваивающих образовательную программу среднего профессионального образования (далее СПО) в форме самообразования или обучавшиеся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе СПО».

1.6 Программа государственной итоговой аттестации ежегодно разрабатывается выпускающей цикловой комиссией «Организация перевозок и безопасность движения»(далее ЦК № 11) по специальности 43.02.06Сервис на транспорте (по видам транспорта) и утверждается директором колледжа после ее обсуждения на заседании педагогического совета колледжа.

1.7 Программа ГИА доводится до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации под роспись в соответствии с Приложением А.

2 Форма, объем времени и сроки проведения государственной итоговой аттестации

2.1 Вид и форма государственной итоговой аттестации

В соответствии с ФГОС рабочим учебным планом по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) при реализации ППССЗ установлен вид государственной итоговой аттестации:

- защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

Форма проведения государственной итоговой аттестации - устная защита дипломной работы с использованием наглядного обеспечения по теме работы – презентации.

2.2 Объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы

В соответствии с рабочим учебным планом при реализации ППССЗ по специальности установлен следующий объем времени:

-на подготовку выпускной квалификационной работы (дипломной работы)-
4 недели;

-на защиту выпускной квалификационной работы(дипломной работы)
-2 недели.

2.3 Сроки проведения государственной итоговой аттестации

В соответствии с рабочим учебным планом по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и графиком учебного процесса на 2016 - 2017 учебный год при реализации ППССЗ установлены ниже перечисленные сроки проведения государственной итоговой аттестации.

Для обучающихся по дневной форме обучения:

- подготовка выпускной квалификационной работы(дипломной работы)-

с 18 мая по 14 июня 2017г.;

-защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы)-

с 15 июня по 28 июня 2017г.

Для обучающихся по заочной форме обучения:

- подготовка выпускной квалификационной работы (дипломной работы) –

с 24 мая по 20 июня 2017г.;

-защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы) –

с 21 июня по 4 июля 2017г.

Подготовкой к работе над дипломной работой (далее ДР) является производственная практика (преддипломная), которая проводится:

-для обучающихся по дневной форме обучения с 20 апреля по 17 мая 2017г.;

- для обучающихся по заочной форме обучения с 26 апреля по 23 мая 2017г.

Задание на производственную практику (преддипломную) в соответствии с Приложением Б.

Вопросы, рекомендованные для выполнения отчета о производственной практике (преддипломной) (далее ПП), разрабатывает руководитель дипломной работы и согласовывает их с дипломником. Пример содержания отчета о преддипломной практике согласно Приложению В.

3 Выбор и закрепление темы выпускной квалификационной работы

3.1 При выборе темы дипломной работы необходимо ориентироваться на примерные темы дипломных работ согласно Приложению Г, разработанные и утвержденные ЦК№11. Обязательное требование - соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

3.2 Темы проектов в соответствии с общей темой инновационной работы в рамках внутриколледжного инновационного проекта «Формирование инновационной деятельности студентов в процессе разработки и выполнения выпускной квалификационной работы» определяются по согласованию с лицом, осуществляющим общее руководство проектом.

3.3 Руководство выполнением дипломной работой поручается преподавателям профессиональных дисциплин колледжа, а также высококвалифицированным специалистам других учебных заведений и работодателям, заинтересованных в подготовке специалистов.

3.4 Закрепление темы и руководителя дипломной работы осуществляется старшим руководителем ДР по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), обсуждается на заседании ЦК№11, согласовывается с заведующим отделением, а затем утверждается приказом директора колледжа. После издания приказа изменение темы и руководителя дипломной работы, как правило, не разрешается.

3.5 Выполнение дипломной работы осуществляется в соответствии с заданием. Задание на дипломную работу разрабатывается руководителем ДР совместно с дипломником и после согласования со старшим руководителем дипломных работ по специальности утверждается заместителем директора по учебной работе (далее УР). Примерное содержание заданий на ДР представлено в Приложении Г.

3.2 Задания на выполнение ДР по темам в соответствии с общей темой инновационной работы в рамках внутриколледжного инновационного проекта «Формирование инновационной деятельности студентов в процессе разработки и

выполнения выпускной квалификационной работы» определяются по согласованию с лицом, осуществляющим общее руководство проектом.

3.6 Цикловая комиссия № 11 определяет перечень литературы, материалов справочного характера, нормативных документов, наглядных пособий, которые рекомендованы к использованию при выполнении выпускной квалификационной работы (далее ВКР) согласно Приложению Д.

4 Содержание выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

4.1 Требования к содержанию, объёму и структуре выпускной квалификационной работы определяются ЦК №11 на основании Положения о порядке проведения ГИА выпускников по образовательным программам СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013г. № 968, а также Положения о порядке организации и проведения ГИА выпускников СПб ГБОУ СПО «АТЭМК» от 27 февраля 2014г. №23П и ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

4.2 Структурными элементами выпускной квалификационной работы (дипломной работы) являются: титульный лист, задание на выполнение дипломной работы, текстовая часть ДР, иллюстрационный материал, конструкторская разработка.

4.2.1 Пояснительная записка оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 2.105-95 и методическими разработками по оформлению текстового документа для дипломного и курсового проектирования, принятыми в СПб ГБОУ «АТЭМК» на 2016-2017 учебный год.

4.2.2 Задания на дипломные работы составляются руководителем ДР индивидуально с учетом возможностей подбора материала. При этом необходимо провести обязательное согласование со старшим руководителем ДР по специальности.

4.2.3 Текстовая часть дипломной работы состоит из следующих структурных элементов:

- введение;
- основная часть;
- заключение, выводы и рекомендации относительно возможностей применения полученных результатов;
- приложения (при необходимости);
- список литературы.

В разделе «Введение» обосновывается актуальность выбранной темы, ее значение для организации, предоставляющей транспортные или сопутствующие услуги, основные проблемы, существующие в рамках данной темы.

Определяются объект и предмет исследования, а также цель работы и задачи, которые необходимо решить для раскрытия темы ВКР, указывается методология выполнения работы, методы и способы решения сформулированных задач.

Основная часть состоит из четырех разделов:

1) «Аналитический раздел», который должен отражать:

- общую характеристику организации, на базе которой выполняется ВКР;
- анализ ситуации на рынке предоставляемых организацией услуг;
- анализ удовлетворенности клиентов обслуживанием в организации.

2) «Технологический раздел», в котором рассматривается технология предоставления услуг клиентам, пассажирам, грузоотправителям, технология формирования и продажи услуг клиентам.

3) «Организационный раздел», в котором освещаются вопросы, связанные с организацией обслуживания потребителей услуг, безопасностью процессов оказания услуг, охраны труда, формулируются предложения по улучшению обслуживания.

4) «Экономический раздел», в котором рассматриваются тарифы на услуги и принципы их формирования, дается оценка конкурентоспособности услуг фирмы, обоснование целесообразности внедрения предложенных мероприятий, направленных на улучшение сервиса потребителей услуг.

При необходимости возможно включение и дополнительных разделов.

Раздел «Заключение» составляется по следующей схеме:

- степень решения задач дипломной работы;
- использованные методы и средства решения этих задач;
- полученный результат работы;
- возможность практической реализации дипломной работы.

Общие требования к дипломной работе:

- содержание дипломной работы должно соответствовать её теме;
- дипломная работа должна носить проблемно ориентированный, а не реферативный характер.

Конструкторская разработка может представлять учебно-наглядное пособие.

В пояснительной записке дается теоретическое и расчетное обоснование принятых в работе решений. Объем пояснительной записки должен составлять не менее 35 страниц печатного текста формата А4 с междустрочным расстоянием 1,5 интервала. Структура и содержание разделов пояснительной записки определяются в зависимости от темы дипломной работы и могут изменяться руководителем ДР по согласованию с дипломником и старшим руководителем ДР.

В иллюстрационном материале принятое решение может быть представлено в виде схем, таблиц, графиков, диаграмм, презентации и т.п.

5 Условия организации и порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы

5.1 К ГИА допускается студент, не имеющий академических задолженностей и в полном объеме выполнивший учебный план (или индивидуальный план) по осваиваемой программе подготовки специалистов, в том числе прошедший тестирование на проверку остаточных знаний и выполнивший в установленные сроки ВКР, получивший положительный отзыв от руководителя и положительное заключение от рецензента, если работа направлялась на рецензирование, и прошедший предварительную защиту дипломной работы на ЦК№11. Необходимость направления работы на рецензирование принимает старший руководитель ВКР по специальности. Вопросы для подготовки к проверке остаточных знаний по специальности согласно Приложению Е. Примеры теста на проверку остаточных знаний представлены в Приложении Ж.

5.2 Не позднее чем за две недели до начала работы государственной экзаменационной комиссии (далее ГЭК) старший руководитель ДР совместно с заведующим отделением составляют персональное расписание защиты ДР.

5.3 В день работы ГЭК должны быть подготовлены и представлены в ГЭК следующие документы:

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта);
- программа государственной итоговой аттестации по специальности;
- приказ директора о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;
- сведения об успеваемости выпускника (личная карточка);
- зачетные книжки обучающихся;
- книга протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии;
- бланки для оценки результатов выполнения и защиты выпускной квалификационной работы для каждого члена ГЭК.

5.4 Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании ГЭК, действующей согласно утвержденному положению. На защиту ДР отводится до 30мин. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает:

- доклад студента (не более 10-15 мин.);
- чтение отзыва и рецензии, если работа направлялась на рецензирование;
- вопросы членов комиссии;
- ответы студента на вопросы и на замечания, указанные в отзыве и рецензии.

Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента. Доклад студента может сопровождаться демонстрацией иллюстрационного материала с использованием различных технических средств, кроме средств связи.

5.5 Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников. Информацию в ГЭК о наличии таких выпускников и предложения по организации защиты дипломного проекта для них дает заведующий отделением.

5.6 Лицам, не проходившим ГИА по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ГИА без отчисления из колледжа. Дополнительные заседания ГЭК организуются в установленные колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

5.7 Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, проходят её не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые. Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливаются в колледж на период времени, установленный колледжем самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей ФГОС СПО по специальности 43.02.06Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается колледжем не более двух раз.

5.8 В случае изменения перечня аттестационных испытаний, входящих в состав государственной итоговой аттестации, выпускники проходят аттестационные испытания в соответствии с перечнем, действовавшим в год окончания курса обучения.

6 Оценочные средства государственной итоговой аттестации

6.1 Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения результатов освоения обучающимися ППССЗ по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) подготовленности выпускника к выполнению общих и профессиональных компетенций.

6.2 Специалист по сервису должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

-ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

-ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

- ОК3. Принимать решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

- ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

- ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

- ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

-ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания;

-ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

-ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий и профессиональной деятельности.

6.3. Специалист по сервису должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

6.3.1. Бронирование и продажа перевозок и услуг:

-ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте;

-ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;

-ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;

-ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;

-ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями;

-ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

6.3.2. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта:

-ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта;

-ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

- ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

6.3.3. Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте:

-ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях;

-ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте;

-ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.

6.3.4. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

6.4 Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации является представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

6.5 Оценочные средства ГИА включают задание на выполнение ВКР и основные показатели оценки результатов выполнения и критерии защиты ВКР.

6.6 Основными критериями оценки уровня подготовленности студента по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) входит:

- доклад выпускника по каждому разделу дипломной работы;
- обоснованность, четкость, полнота изложения ответов на вопросы;
- оценка рецензента, если работа направлялась на рецензирование;
- качество выполнения пояснительной записки ДР, иллюстрационного материала;
- отзыв руководителя.

Перечень критериев, используемых для оценивания выполнения и защиты ВКР, приведен в таблице 1.

Таблица 1-Критерии выполнения и защиты ВКР

Требования к ВКР	Критерии
1.Актуальность темы	1)актуальна
	2)неактуальна
2.Соответствие содержания ВКР заданию на проектирование (исследование)	1)соответствует
	2) в основном соответствует
	3) не соответствует
3.Глубина, полнота и обоснованность решения технологических задач	1)полученные данные доказаны и обоснованы
	2)полученные данные не достаточно обоснованы
	3)полученные данные не обоснованы
4.Использование современных технологий (в том числе компьютерных и информационных)	1)разработаны собственные технологии и методики исследования
	2)использованы универсальные технологии исследования
	3)выбранные технологии просты

Продолжение таблицы 1

Требования к ВКР	Критерии
5. Четкость, логика, аргументация и стиль изложения материала (доклада)	1) четко, логично, структурированно
	2) отражена суть работы
	3) студент имеет отдельные представления об иссл. теме, не владеет проф. терминолог.
6. Качество оформления текстовых материалов ВКР	1) соответствует требованиям
	2) в основном соответствует требованиям
	3) присутствуют грубые фактические ошибки
7. Качество оформления графического и иллюстрируемого материалов ВКР	1) оригинал. иллюстрирована, своевр. использ.
	2) хорошо иллюстрирована работа
	3) иллюстрируемого материала недостаточно
8. Оригинальность и новизна полученных результатов исследования	1) студент четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по основным аспектам исследования темы
	2) выводы расплывчаты, треб. уточ. вопросов
	3) представленный материал не соот. требов.
9. Практическая значимость ВКР	1) работа рекомендована к внедрению
	2) работа интересна и имеет практич. значим.
	3) работа не имеет практической значимости
10. Ответы на вопросы	1) исчерпывающие на все вопросы
	2) даны ответы на большинство вопросов
	3) не может дать ответы на постав. вопросы

6.7 Правила формирования итоговой оценки выпускной квалификационной работы.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично».

Выполненная ВКР носит рационализаторский характер, тема актуальна, имеет практическую значимость и подтверждает высокий уровень владения материалом, глубину и прочность полученных знаний, освоение обучающимся общих и профессиональных компетенций, определенных ФГОС по специальности.

Работа соответствует содержанию проекта, отличается новизной, полученные данные доказаны и обоснованы, использованы новые перспективные направления. Работа интересна, рекомендована к внедрению.

Пояснительная записка и иллюстративный материал хорошо и оригинально оформлены в соответствии с требованиями. Доклад четко структурирован, логичен и полностью отражает суть работы. Студент обоснованно и конкретно выражает своё мнение по основным аспектам исследования темы, выделяет главные положения, владеет профессиональной терминологией. На все вопросы дает глубокие, исчерпывающие и аргументированные ответы, своевременно использует представленный на защиту иллюстративный материал и наглядные пособия.

Возможно наличие 2-3 незначительных недочетов, однако характер недочетов не должен иметь принципиальный характер.

Оценка «хорошо».

Оценка может быть снижена за следующие недостатки в выполнении требований к ВКР, определенных таблицей 1:

-содержание и результаты исследования доложены недостаточно четко;

-качество оформления текстовых материалов в основном соответствует требованиям (работа недостаточно аккуратно оформлена, текст работы частично не соответствует нормам русского языка);

-иллюстрируемого материала недостаточно;

-выпускник дал ответы на большинство заданных вопросов.

Оценка «удовлетворительно».

Оценка может быть снижена за следующие недостатки в выполнении требований к ВКР, определенных таблицей 1:

-тема не актуальна;

-полученные данные недостаточно обоснованы (выводы слабо аргументированы, достоверность вызывает сомнения);

-выбранные технологии просты (имеются замечания по содержанию и по глубине проведенного исследования);

-студент имеет отдельные представления об исследуемой теме (анализ материала носит фрагментарный характер. Работа доложена неубедительно);

- в оформлении присутствуют грубые фактические ошибки (работа оформлена неаккуратно, содержит опечатки и другие технические и технологические погрешности);

-выводы расплывчаты, требуют уточняющих вопросов;

-студент испытал затруднения при ответах на вопросы членов комиссии.

Оценка «неудовлетворительно».

Оценка может быть снижена за следующие недостатки в выполнении требований к ВКР, определенных таблицей 1:

-содержание не соответствует теме работы и заданию на проектирование;

-полученные данные не обоснованы (присутствуют грубые фактические ошибки);

-студент имеет отдельные представления об исследуемой теме, не владеет профессиональной терминологией (работа доложена неубедительно, непоследовательно, нелогично);

-представленный материал не соответствует требованиям (работа имеет много замечаний в отзывах руководителя, рецензента);

- студент не может дать ответы на вопросы комиссии.

6.8 Решения государственной экзаменационной комиссии принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседаниях. Оценка выставляется в соответствии с результатами, представленными в таблице И.1 Приложения И, отражающей результаты оценивания выполнения и защиты выпускной квалификационной работы, и доводится до сведения дипломников в день защиты ДР.

При равном числе голосов голос председателя ГЭК является решающим.

6.9 Присвоение соответствующей квалификации выпускнику и выдача ему документа о среднем профессиональном образовании осуществляется при условии успешной защиты ВКР.

Студенту, имеющему оценку «отлично» не менее чем по 75 процентам дисциплин учебного плана, оценку «хорошо» по остальным дисциплинам и прошедшему все установленные учебным планом виды аттестационных испытаний, входящих в ГИА, с оценкой «отлично», выдается диплом с отличием.

7 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

7.1 По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами.

7.2 Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

7.3 Порядок рассмотрения апелляций в соответствии с разделом 8 Положения о порядке организации и проведения государственной итоговой аттестации выпускников СПб ГБОУ СПО «АТЭМК» №23 П от 27 февраля 2014г.

8 Методическое обеспечение выполнения дипломной работы

Для выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы) в качестве методического обеспечения рекомендованы:

- настоящая программа государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.06;

- методическая разработка «Оформление текстового документа для дипломного и курсового проектирования» /Е.В. Григорьева, Н.Н. Силенок-Изд. 2-е, переработанное.- АТЭМК2. МР0714. 002.- АТЭМК,2014;

- методические указания по выполнению ДР по теме «Совершенствование обслуживания пассажиров» /Стрелец И.А., 2014;

- методические указания по выполнению ДР по тематике «Обслуживание клиентов в автомобильных центрах и страховых компаниях» / Никифорова Г.Л., 2013;

- методические указания по выполнению подраздела дипломной работы «Мероприятия по энергосбережению на предприятии» для специальности 43.02.06./ Володькина Т.А., 2013;

- методическая разработка по выполнению КР по МДК 02.01 «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» / Мельникова Е.П.,2015;

- бланк задания на разработку ДР в Приложении А и Б Методических указаний по выполнению ДР по тематике «Обслуживание клиентов в автомобильных центрах и страховых компаниях». Никифорова Г.Л., 2013 г.

Приложение А

(обязательное)

Бланк учета информации о знакомстве выпускников с программой государственной
итоговой аттестации

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АВТОТРАНСПОРТНЫЙ И ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

С Программой государственной итоговой аттестации выпускников по
специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

ознакомлен:

Группа ДС-31 (ДС-32, ЗС-41)

ФИО выпускника	Подпись
----------------	---------

Педагог-организатор группы _____ / _____ /

«__» _____ 2017г. (документ сдается зав. отделением)

Приложение Б
(рекомендуемое)

Образец задания на производственную практику (преддипломную)

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АВТОТРАНСПОРТНЫЙ И ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ЦК №11
_____ / Д.А.Мордовец/
« __ » ____ 2017 г.

**ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ
(ПРЕДДИПЛОМНУЮ)**

Студенту группы ДС- 32 Орачеву Дмитрию Александровичу
Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Вид практики – производственная практика (преддипломная)
Место прохождения практики ООО «БалтКам»
Начало практики – 20.04.2017 г. Окончание практики – 17.05.2017 г.

Цель преддипломной практики

1. Закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков, опыта работы по специальности на предприятии;
2. Сбор необходимых материалов и данных для ВКР в соответствии с индивидуальным заданием на дипломную работу.

**Перечень основных вопросов,
подлежащих изучению, анализу и обобщению во время прохождения
преддипломной практики:**

Введение (обосновать выбор темы дипломной работы)

1. Характеристика предприятия и правовое обеспечение его деятельности
2. Организационная структура управления, функции подразделений, служб, сотрудников
3. Виды оказываемых услуг и их характеристика
4. Организация и технология продаж товаров и услуг, обслуживания потребителей услуг
5. Безопасность процессов оказания услуг и охрана труда на предприятии

Заключение (перспективы развития предприятия)

Приложения (заполненные образцы бланков отчетно-технической документации и др.)

Дополнительный перечень вопросов и содержание отчета необходимо согласовать с руководителем дипломной работы на консультации

Требования к отчету по практике

Объем – 20-25 листов (не включая приложения). Оформление в соответствии с методическими рекомендациями АТЭМК. К отчету прилагается производственная характеристика установленной формы (подпись и печать предприятия). На титульном листе – подпись руководителя практики от предприятия и печать организации.

Руководитель практики от колледжа _____ Г.Л. Никифорова
Студент _____ Д.А. Орчев

Приложение В

(рекомендуемое)

Тематика выпускных квалификационных работ

Тематика выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), рекомендованных на 2016-2017 учебный год представлена ниже.

1. Организация обслуживания пассажиров в пунктах прибытия и отправления автобусов (название организации).
2. Технология обслуживания пассажиров в пунктах прибытия и отправления автобусов (название организации).
3. Технология обслуживания пассажиров пригородных и международных маршрутов (название).
4. Организация обслуживания пассажиров пригородных и международных маршрутов (название).
5. Организация справочно- информационного обслуживания пассажиров (название организации).
6. Совершенствование качества обслуживания пассажиров (название организации).
7. Обслуживание маломобильных групп пассажиров (название организации).
8. Технология продаж транспортных услуг.
9. Технология обслуживания потребителей транспортных услуг.
10. Современные технологии бронирования перевозок и услуг транспорта.
11. Современные технологии и системы оплаты проезда на транспорте.
12. Современные технологии взаиморасчетов на транспорте.
13. Технологии дистанционных продаж транспортных услуг.
14. Современные технологии бронирования отелей.
15. Организация работы сервис-центра на транспорте.
16. Тарифная политика транспортной компании.

17. Технологии бронирования услуг по аренде автомобилей.
18. Организация трансфера транспортной компанией.
19. Транспортное обслуживание туристов (название организации).
20. Транспортно-экспедиционное обслуживание потребителей (название организации).
21. Технология дистанционных продаж страховых услуг.
22. Совершенствование сервиса потребителей услуг склада (грузового терминала) (название организации).
23. Совершенствование системы логистического сервиса склада (название организации).
24. Организация обслуживания клиентов при перевозке грузов (название организации).
25. Совершенствование транспортно-логистического обслуживания клиентов организации (название организации).
26. Транспортно-логистическое обслуживание клиентов при выполнении перевозок подвижным составом (название организации) по маршруту (название маршрута).
27. Совершенствование системы безопасности при перевозке твердых бытовых отходов подвижным составом(название организации).
28. Совершенствование системы безопасности транспортировки грузов для повышения качества обслуживания потребителей (название организации).
29. Обеспечение безопасности процессов оказания услуг пассажирам в пунктах отправления и прибытия автобусов (название организации).
30. Разработка рекомендаций по повышению безопасности перевозки грузов (пассажиров) (название организации).
31. Совершенствование системы безопасности перевозки грузов (пассажиров) подвижным составом (название организации).
32. Обеспечение безопасности процессов оказания услуг при перевозке грузов (название организации).
33. Совершенствование организации работы склада (название организации) для улучшения обслуживания потребителей (название организации)

34. Совершенствование транспортного обслуживания потребителей услуг склада (название организации).
35. Совершенствование сервиса при доставке грузов потребителям с оптовой базы (название организации).
36. Организация обслуживания пассажиров такси (название организации).
37. Организация обслуживания потребителей при перевозках по заказам (название организации).
38. Совершенствование транспортного процесса на основе применения информационно-коммуникационных технологий (название организации).
39. Организация обслуживания клиентов на станции технического обслуживания автомобилей (название СТО).
40. Организация обслуживания клиентов организации (название организации).
41. Организация обслуживания клиентов в страховой компании (название организации).
42. Организация обслуживания клиентов в автомобильном центре (название организации) (контактная зона, колл-центр, продажа автомобилей, продажа автозапчастей, услуги по страхованию и кредитованию).
43. Организация обслуживания клиентов в магазине по продаже автозапчастей (название организации).
44. Технология продаж полисов ОСАГО в ОСАО (название) и урегулирования убытков.
45. Технология продаж полисов КАСКО в ОСАО (название) и урегулирования убытков.
46. Технология продаж страховых услуг в ОСАО (название).
47. Технология обслуживания клиентов в офисах продаж страховых услуг ОСАО (название).
48. Технология обслуживания клиентов в центре урегулирования убытков ОСАО (название).
49. Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажира, технология продаж

страхового продукта и возмещения ущерба.

50. Технология страхования грузов на автомобильном транспорте, продаж страхового продукта и возмещения ущерба.

51. Международная система страхования «Зеленая карта», технология продаж страхового продукта и урегулирования убытков.

52. Технология бронирования и продаж товаров и услуг в (название организации).

53. Технология уборки автомобильных дорог общего пользования регионального значения в Санкт-Петербурге в стесненных условиях, обусловленных наличием припаркованного транспорта.

54. Работа (проект) строительства Арсенального моста через р. Нева в створе Арсенальной улицы.

55. Работа (проект) строительства подземных пешеходных переходов (закрытым способом в теле железнодорожных насыпей и под городскими улицами).

56. Работа (проект) подземных паркингов в исторической части города и в районах новостроек.

57. Разработка предложений по совершенствованию организации перевозок пассажиров и багажа легковыми такси на территории Санкт-Петербурга.

Примечания:

1. Задание на дипломную работу по тематике, отличной от рассмотренной выше, составляется руководителем ДП индивидуально с учетом возможностей подбора материала для выполнения. При этом необходимо провести обязательное согласование его со старшим руководителем ВКР по специальности.

2. Темы проектов в соответствии с общей темой инновационной работы в рамках внутриколледжного инновационного проекта «Формирование инновационной деятельности студентов в процессе разработки и выполнения выпускной квалификационной работы» определяются по согласованию с лицом, осуществляющим общее руководство проектом.

Приложение Г
(рекомендуемое)

Примеры заданий на выполнение ВКР по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) на 2016-2017 учебный год

Примеры заданий на выполнение ВКР представлены на 6 листах.

Сроки исполнения разделов ВКР указаны для обучающихся по очной форме обучения.

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АВТОТРАНСПОРТНЫЙ И ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
_____ О.Е. Мовшук

«__»_____ 2017 г.

З А Д А Н И Е

на разработку дипломной работы студенту группы ДС-31

Орачеву Дмитрию Александровичу

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тема дипломной работы «**Разработка рекомендаций по совершенствованию транспортно-экспедиционного обслуживания потребителей РСК «Юлмарт» по Санкт-Петербургу и Ленинградской области**»

СОДЕРЖАНИЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Введение

1 Теоретический раздел

- 1.1 Маркетинговая деятельность
- 1.2 Документация на перевозку грузов

2 Аналитический раздел

- 2.1 Анализ характеристики предприятия РСК «Юлмарт»
- 2.2 Анализ организации работы с потребителями в РСК «Юлмарт»
- 2.3 Анализ существующей организации перевозок грузов
- 2.4 Цели и задачи дипломной работы

3 Технологический раздел

- 3.1 Обоснование выбора маршрутов и объемов перевозок
- 3.2 Обоснование выбора подвижного состава
- 3.3 Технология формирования заказов
- 3.4 Рекомендации по совершенствованию транспортно-экспедиционного обслуживания потребителей

4 Экономический раздел

- 4.1 Расчет сметы затрат на перевозку товара
- 4.2 Расчет доходов за перевозку

5 Безопасность автомобиля и энергосбережение

- 5.1 Конструктивная безопасность автомобиля
- 5.2 Экологическая безопасность автомобиля
- 5.3 Энергосберегающий менеджмент

Конструкторская разработка

Разработка комплекта раздаточного материала по ПМ 03 «Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте» в количестве 30 страниц формата А-4

Заключение

Литература

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН РАБОТЫ ДИПЛОМНИКА

Наименование раздела	Срок исполнения	Подпись руководителя
Отчет о преддипломной практике	17.05.2017 г.	
Введение	17.05.2017 г.	
1. Теоретический раздел	19.05.2017 г.	
2. Аналитический раздел	22.05.2017 г.	
3. Технологический раздел	24.05.2017 г.	
4. Экономический раздел	26.05.2017 г.	
5. Безопасность автомобиля и энергосбережение	29.05.2017 г.	
Конструкторская разработка	02.06.2017 г.	
Заключение	05.06.2017 г.	
Литература	08.06.2017 г.	

Предварительная защита дипломной работы с 31.05.2017 г. по 26.06.2017 г.

Защита работы по графику с 15.06.2017 г. по 28.06.2017 г.

Руководитель дипломной работы _____ / _____

Старший руководитель ДР _____ / _____

Подпись студента _____ / _____

Дата выдачи задания «__» _____ 2017 г.

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АВТОТРАНСПОРТНЫЙ И ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
_____ О.Е. Мовшук
«__» _____ 2017 г.

З А Д А Н И Е

на разработку дипломной работы студенту группы ДС-32

Белову Павлу Сергеевичу

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тема дипломной работы **«Повышение качества сервисного обслуживания при ремонте автомобилей в компании ООО «Автоазбука»**

СОДЕРЖАНИЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Введение

1 Теоретический раздел

- 1.1 Рынок автосервисных услуг
- 1.2 Классификация станций технического обслуживания
- 1.3 Система технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТО

2 Аналитический раздел

- 2.1 Общая характеристика компании
- 2.2 Характеристика услуг, оказываемых компанией ООО «Автоазбука»
- 2.3 Организация работы с потребителями услуг в ООО «Автоазбука»
- 2.4 Цели и задачи дипломной работы

3 Технологический раздел

- 3.1 Исследование качества сервисных услуг при ремонте автомобилей
- 3.2 Технология формирования заказов в компании
- 3.3 Технология взаиморасчетов с клиентами при ремонте автомобилей
- 3.4 Рекомендации по повышению качества сервисного обслуживания клиентов

4 Безопасность жизнедеятельности и экология

- 4.1 Охрана труда и техника безопасности при ремонте автомобилей
- 4.2 Обучение безопасным методам работы и документация по охране труда
- 4.3 Требования пожаробезопасности и электробезопасности
- 4.4. Основы экологической безопасности в компании

Конструкторская разработка

Разработка комплекта раздаточного материала по предмету «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» в количестве 30 страниц формата А-4

Заключение

Литература

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН РАБОТЫ ДИПЛОМНИКА

Наименование раздела	Срок исполнения	Подпись руководителя
Отчет о преддипломной практике	17.05.2017 г.	
Введение	17.05.2017 г.	
1 Теоретический раздел	19.05.2017 г.	
2 Аналитический раздел	22.05.2017 г.	
3 Технологический раздел	24.05.2017 г.	
4 Безопасность жизнедеятельности и экология	29.05.2017 г.	
Конструкторская разработка	02.06.2017 г.	
Заключение	05.06.2017 г.	
Литература	08.06.2017 г.	

Предварительная защита дипломной работы с 31.05.2017 г. по 26.06.2017 г.

Защита работы по графику с 15.06.2017 г. по 28.06.2017 г.

Руководитель дипломной работы _____ / _____

Старший руководитель ДР _____ / _____

Подпись студента _____ / _____

Дата выдачи задания « ___ » _____ 2017 г.

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АВТОТРАНСПОРТНЫЙ И ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
_____ О.Е. Мовшук
«__» _____ 2017 г.

ЗАДАНИЕ

на разработку дипломной работы студенту группы ДС-32

Никитину Константину Васильевичу

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тема дипломной работы «Совершенствование системы безопасности перевозки грузов подвижным составом компании ООО «Транслоджик»

СОДЕРЖАНИЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Введение

1 Теоретический раздел

- 1.1 Задачи и функции отдела безопасности дорожного движения
- 1.2 Порядок проведения служебного расследования при возникновении ДТП

2 Аналитический раздел

- 2.1 Общая характеристика предприятия
- 2.2 Анализ маршрутов движения
- 2.3 Анализ работы подвижного состава при перевозке грузов
- 2.4 Определение и анализ аварийно-опасных участков на маршруте
- 2.5 Цели и задачи дипломной работы

3 Технологический раздел

- 3.1 Характеристика технических средств организации ООО «Транслоджик»
- 3.2 Внедрение инновационных технологий, для повышения безопасности на маршрутах
- 3.3 Рекомендации по совершенствованию системы безопасности перевозки грузов

4 Конструктивная безопасность транспортных средств

- 4.1 Активная безопасность автомобиля
- 4.2 Пассивная безопасность автомобиля
- 4.3 Послеаварийная безопасность автомобиля
- 4.4 Экологическая безопасность автомобиля

5 Экономический раздел

- 5.1 Расчёт экономической эффективности предлагаемого мероприятия
- 5.2 Прогнозируемый экономический эффект

Конструкторская разработка

Создание презентации в программе PowerPoint по предмету «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» в количестве 30 слайдов

Заключение

Литература

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН РАБОТЫ ДИПЛОМНИКА

Наименование раздела	Срок исполнения	Подпись руководителя
Отчет о преддипломной практике	17.05.2017 г.	
Введение	18.05.2017 г.	
1. Теоретический раздел	19.05.2017 г.	
2 Аналитический раздел	22.05.2017 г.	
3 Технологический раздел	24.05.2017 г.	
4 Безопасность жизнедеятельности и экология	29.05.2017 г.	
Конструкторская разработка	02.06.2017 г.	
Заключение	05.06.2017 г.	
Литература	08.06.2017 г.	

Предварительная защита дипломной работы с 09.06.2017 г. по 26.06.2017 г.

Защита работы по графику с 15.06.2017 г. по 28.06.2017 г.

Руководитель дипломной работы _____ / _____

Старший руководитель ДР _____ / _____

Подпись студента _____ / _____

Дата выдачи задания « ___ » _____ 2017 г.

Приложение Д
(рекомендуемое)

Список литературы,
рекомендованной к использованию при выполнении выпускной
квалификационной работы

Основная литература.

Вельможин, А.В. Грузовые автомобильные перевозки: Учебник для вузов/А.В. Вельможин. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 636с.

Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса /М.В. Виноградова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 464с.

Волгин, В.В. Малый автосервис: организация и управление /В.В. Волгин. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011 – 535с.

Волгин, В.В. Приёмщик автосервиса практическое пособие /В.В.Волгин. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011 – 636с.

Волгин, В.В. Автосервис: структура и персонал / В.В. Волгин. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011 – 408с.

Громов, Н.Н. Менеджмент на транспорте / Н.Н. Громов, В.А. Персианов.-М.: Издательский центр «Академия», 2003 – 528 с.

Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса /Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова.- М.: Флинта, 2014 - с.

Канке, А.А. Логистика / А.А. Канке, И.П. Кошева. -М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012 – 352с.

Казаков, С.В. Автосервис защита прав потребителей /С.В.Казаков. – Москва Гросс-Медиа, 2011 – 320 с.

Лойко, О.Т. Сервисная деятельность. Учебное пособие /О.Т. Лойко. - М: Издательский центр «Академия», 2011 – 242 с.

Курганов, В.М. Логистика /В. М. Курганов. - М.: Книжный мир, 2012 – 435с.

Лукинский, В. С. Логистика автомобильного транспорта: методы, модели / В. С. Лукинский. - М.: Финансы и статистика, 2012 – 280с.

Майборода, М. Е., Грузовые автомобильные перевозки / М. Е. Майборода, В.В. Беднарский. - Издательство: Феникс, 2012 - 448 с.

Миротин, К. Н. Транспортная логистика: учеб. пособие / К. Н. Миротин. - М.: Экзамен, 2011 - 512 с.

Миротина, Л.Б. Транспортная логистика /Л.Б. Миротина. - М.: Экзамен, 2012 – 250 с.

Николашин, В. М. Сервис на транспорте /В. М. Николашин. - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 272с.

Персианов, В.А. Экономика пассажирского транспорта /В.А. Персианов.- М.: КНОРУС, 2012 – 400с.

Пугачев, И.Н. Организация и безопасность дорожного движения / И.Н. Пугачев, А.Э. Горев, Е.М. Олещенко. - М.: Академия, 2012 – 420 с.

Спирин, И. В. Перевозки пассажиров городским транспортом / И. В. Спирин . - М.: ИКЦ «Академкнига», 2014 – 413с.

Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем автосервиса / Ю.Г. Сапронов. - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 224с.

Щуплякова, В. С. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей / В. С. Щуплякова, Ю. П. Свириденко. -М.: Инфра / М 2011 – 164 с.

Фастовцев, Г.Ф. Организация технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей / Г.Ф. Фастовцев. - М: «Транспорт», 2012 – 220 с.

Дополнительная литература.

Общероссийский классификатор услуг населению ОКПД (ОК034 – 2014 (КПЕС 2008)).

Приказ Министра транспорта РФ от 20 августа 2004 г. N 15 "Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей", с изменениями 2015г.

Приказ Министра автомобильного транспорта РСФСР от 26 апреля 1990 г. № 49 «Об утверждении положения о порядке проведения служебного расследования дорожно-транспортных происшествий», с изменениями 2016г.

Постановление Правительства РФ от 29.06.1995 N 647 "Об утверждении Правил учета дорожно-транспортных происшествий", с изменениями и дополнениями от 04.09. 2012.

"Положение о порядке проведения служебного расследования и разбора дорожно-транспортных происшествий. РД-200-РСФСР-12-0071-86-15" (утв. Минавтотрансом РСФСР 11.03.1986) в редакции 2015г.

Федеральный закон «О безопасности дорожного движения».- М.: Издательство «Омега-Л»,2011-06-01.

Справочная литература.

BOSCH «Автомобильный справочник» Перевод с английского ООО «Стар СПб» -3-е изд., перераб. и доп. - М: ООО «Книжное издательство «За рулем», 2012.

Приложение Е

(рекомендуемое)

Вопросы для подготовки к проверке остаточных знаний по специальности

Вопросы для подготовки к проверке остаточных знаний по специальности.

1. Что называется временем в наряде?
2. Что называется временем на маршруте?
3. Что называется технической скоростью автомобиля?
4. От каких факторов зависит величина эксплуатационной скорости?
5. Как определяется коэффициент технической готовности парка?
6. Чему равен коэффициент использования пробега за оборот на маятниковом маршруте с обратным порожним пробегом?
7. Чему равен коэффициент использования грузоподъемности автомобиля, перевозящего грузы второго класса?
8. Чему равен коэффициент использования грузоподъемности автомобиля, перевозящего грузы третьего класса?
9. Что такое рейс? Что включает в себя понятие «время рейса»?
10. Что такое оборотный рейс?
11. Что называется маршрутом?
12. Какой подвижной состав относится к специализированным транспортным средствам?
13. Как производится погрузка грузов на автомобиль. Как производится закрепление, укрытие и увязка груза?
14. С какого момента исчисляется время прибытия автомобиля под погрузку?
15. Какой погрузо-разгрузочный механизм (ПРМ) имеют автомобили самопогрузчики?
16. Дайте определение понятию «погрузочно-разгрузочные пункты (ПРП)»
17. Из каких структурных элементов состоит погрузочно-разгрузочный пункт?
18. Что такое фронт погрузочно-разгрузочных работ?
19. Какие способы перевозки тарно-штучных грузов наиболее распространены в АТС?
20. Как определяется периодичность действия ПРМ?
21. Что такое мостовой кран?
22. Какие погрузочные механизмы целесообразно применять на малых складах?
23. Что такое порталный кран?
24. Какие краны установлены на поворотной платформе?
25. Перечислите ПРМ, находящиеся в эксплуатации в ПРП?
26. Что такое транспортно-складской комплекс (ТСК)?
27. Какие услуги возможны при регистрации транспортных средств?
28. Что входит в понятие транспортный процесс?
29. Какова роль и значение транспорта?
30. Что является продукцией транспорта?

31. Назовите задачи развития транспорта.
32. Назовите основные критерии перевозки грузов воздушным транспортом?
33. Что такое транспортное обеспечение?
34. Задачи транспортного обеспечения?
35. Как соответствует выбор вида транспорта критерию «минимума времени доставки»?
36. Что такое транспортное обеспечение?
37. Какие факторы необходимо учитывать при выборе перевозчика?
38. Как подразделяют услуги пассажирского автомобильного транспорта?
39. Какие общие требования предъявляются к услугам пассажирского автомобильного транспорта?
40. Как можно охарактеризовать конкуренцию различных видов транспорта между собой?
41. Что необходимо использовать для создания собственного автопарка?
42. Как производится привлечение сторонних перевозчиков?
43. Какие транспортные услуги могут получить индивидуальные владельцы транспортных средств?
44. Как рассчитать количество подвижного состава?
45. Как рассчитывается количество автомобилей, работающих на маршруте?
46. Что такое эффективность, качество и надежность доставки?
47. Что такое надежность автомобиля?
48. Что используют в качестве локальных или частных показателей эффективности?
49. Что называется тормозным путем автомобиля?
50. При какой неисправности разрешается эксплуатация транспортного средства?
51. Что понимается под активной безопасностью автомобиля?
52. Какие свойства автомобиля могут облегчить (снизить) тяжесть ДТП?
53. Что понимается под временем реакции водителя?
54. В каких случаях разрешается движение по трамвайным путям попутного направления?
55. В течение, какого периода оформляется акт служебного расследования дорожно-транспортного происшествия в АТП?
56. Как изменяется поле зрения водителя с увеличением скорости движения?
57. Как влияет утомление водителя на его внимание и реакцию?
58. Что обязаны сделать в первую очередь водители, причастные к дорожно-транспортному происшествию?
59. Перечислите документы, необходимые водителю при перевозке грузов.
60. На какой срок может быть наложен кровоостанавливающий жгут в теплое время года?
61. Что такое пассивная безопасность транспортного средства?
62. Что такое остановочный путь?
63. Перечислите действия водителя при наступлении заноса транспортного средства.
64. Предусмотрена ли ответственность за нарушение правил регистрации транспортных средств?
65. Опишите действия водителя, если на проезжую часть вступил пешеход.

66. Что обязаны сделать в первую очередь водители, причастные к дорожно-транспортному происшествию?
67. Документы, необходимые водителю при управлении механическим транспортным средством?
68. Назовите основные критерии. услуг автоцентра.
69. Назовите последствия появления на рынке новой услуги автосалона?
70. Какие существуют особенности процесса создания новой услуги?
71. В состав какого подразделения персонала относятся сотрудники сервисной организации, специалисты?
72. В течение какого времени потребитель взаимодействует с исполнителем услуги?
73. В каком документе содержатся требования и нормы обслуживания клиентов?
74. Какие лица для сервисной организации являются постоянными потребителями услуг?
75. Как называется локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем?
76. Какие услуги возможно предоставить потребителю в процессе продажи автомобилей?
77. К какому методу прямых продаж относится способ продажи услуг?
78. Какими нормативными документами регламентируются отношения клиентов в автомобильных центрах?
79. Перечислите виды оказываемых услуг в автосервисе.
80. Дайте определение абонементному обслуживанию.
81. Виды конфликтных ситуаций?
82. Дайте определение понятию «обслуживание».
83. Назовите элементы комплексного обслуживания.
84. Дайте определение понятию «сертификация услуг».
85. Какие профессиональные, квалификационные требования предъявляют к работникам сферы сервиса?
86. Назовите способ правового оформления отношений участников рынка услуг.
87. Какое обеспечение относят к обязательным требованиям государственных стандартов?
88. Какие пункты включает в себя договор на оказание услуг?
89. Как характеризуют услуги по времени их получения?

Приложение Ж

(иллюстрационное)

Примеры теста на проверку остаточных знаний по специальности

1. Что называется временем в наряде?
 - а) время с момента выезда из парка и до момента возвращения в парк;
 - б) время с момента выезда из парка и до момента возвращения в парк с учетом времени обеда;
 - в) время с момента выезда из парка и до момента возвращения в парк с учетом времени нулевых пробегов;
 - г) время с момента выезда из парка и до момента возвращения в парк без учета времени нулевых пробегов.

2. Что называется временем на маршруте?
 - а) время с момента первой погрузки до возвращения в парк;
 - б) время с момента выезда из парка до окончания последней разгрузки;
 - в) время с момента первой погрузки до окончания последней разгрузки;
 - г) время с момента первой погрузки до возврата в парк без учета времени обеда;

3. Что называется технической скоростью автомобиля?
 - а) скорость, учитывающая простои по организационным и техническим причинам;
 - б) скорость, учитывающая простои по причинам дорожного движения;
 - в) скорость, учитывающая простои под погрузкой-выгрузкой;
 - г) скорость, учитывающая простои под погрузкой-выгрузкой и по техническим причинам;

4. От каких факторов зависит величина эксплуатационной скорости?
 - а) от постоев по причинам дорожного движения;
 - б) от величины постоев по техническим причинам;
 - в) от степени загрузки подвижного состава;
 - г) от времени простоя под погрузкой и выгрузкой.

5. Как определяется коэффициент технической готовности парка?
 - а) отношением списочного состава парка к автомобилям технически готовым к эксплуатации;
 - б) отношением автомобилей технически готовых к эксплуатации к автомобилям вышедшим на линию;
 - в) отношением автомобилей технически готовых к эксплуатации к автомобилям списочным;

г) отношением автомобилей в эксплуатации к автомобилям технически готовым к эксплуатации;

6. Чему равен коэффициент использования пробега за оборот на маятниковом маршруте с обратным порожним пробегом?

- а) меньше 0,5;
- б) равен 0,5;
- в) больше 0,5;
- г) от 0,5 до 1;

7. Что такое рейс? Что включает время рейса?

- а) время движения автобуса от начального до конечного пункта, включая время простоя на промежуточных остановочных пунктах;
- б) время движения автобуса от начального до конечного пункта, включая время простоя на промежуточных и конечных остановочных пунктах;
- в) время движения автобуса от начального до конечного пункта;
- г) время движения автобуса от начального до конечного пункта, умноженное на два, включая время простоя на промежуточных и конечных остановочных пунктах;

8. Что называется маршрутом?

- а) установленный и соответственно оборудованный путь следования автобуса от начального до конечного пункта;
- б) путь следования автобуса из АТП до возвращения в парк;
- в) путь следования автобуса от начального до конечного пункта и обратно, включая время простоя на промежуточных остановках;
- г) путь следования автобуса от начального до конечного пункта и обратно, включая время простоя на промежуточных и конечных остановках;

9. К специализированным транспортным средствам относятся:

- а) АТС, перевозящие определенную номенклатуру грузов;
- б) АТС, перевозящие несколько видов грузов;
- в) АТС, перевозящие определенный вид грузов или имеющий погрузочно-разгрузочное приспособление;
- г) пожарные автомобили и автомобили скорой помощи.

10. Погрузка грузов на автомобиль, закрепление, укрытие и увязка грузов должны производиться

- а) грузоотправителем;
- б) грузополучателем;
- в) на усмотрение;
- г) перевозчиком.

11. Автомобили самопогрузчики имеют:

- а) грузоподъемный борт;
- б) крановое устройство;

- в) бескрановое грузоподъемное устройство;
- г) любое из перечисленных грузоподъемных устройств.

12. Погрузочно-разгрузочные пункты (ПРП) – это объекты:

- а) являющиеся сложными перегрузочными комплексами, обеспечивающими передачу грузов между несколькими видами транспорта;
- б) непосредственно задействованные в технологической цепочке доставки груза;
- в) на которых производятся погрузочно-разгрузочные работы и оформление документов на перевозку грузов;
- г) оборудованные складскими помещениями, весовыми устройствами и средствами механизации погрузочно-разгрузочных работ.

13. Фронт погрузочно-разгрузочных работ - это:

- а) несколько погрузочно-разгрузочных постов, расположенных рядом в пределах одной территории;
- б) одна или несколько погрузочно-разгрузочных площадок, расположенных на одной территории;
- в) объединенные в один комплекс несколько грузообразующих и грузоприемных постов;
- г) расположенные рядом на одной территории несколько погрузочно-разгрузочных мест.

14. При перевозке тарно-штучных грузов наиболее распространены три способа расстановки АТС:

- а) поточная, торцевая и косоугольная;
- б) боковая, задняя и ступенчатая;
- в) бортовая, торцевая и ступенчатая;
- г) боковая, бортовая и ступенчатая.

15. Периодичность действия ПРМ определяется:

- а) тем, что полезная работа подъема и перемещения груза чередуется во времени с порожним возвратным движением рабочих органов;
- б) тем, что ПРМ работает с перерывом по времени;
- в) тем, что перемещают груз непрерывным потоком по разным направлениям;
- г) невозможностью работы ПРМ постоянно.

16. ПРМ, находящиеся в эксплуатации, подвергаются полному периодическому техническому освидетельствованию:

- а) 1 раз в год;
- б) 1 раз в три года;
- в) после ремонта;
- г) 1 раз в шесть месяцев.

17. Основным элементом транспортно-складского комплекса (ТСК) является:
- а) склад;
 - б) транспорт и склад;
 - в) транспорт, погрузочно-разгрузочное оборудование и склад;
 - г) погрузочно-разгрузочное оборудование и склад.
18. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- а) государственными;
 - б) идеальными;
 - в) смешанными;
 - г) производственными.
19. Что входит в понятие транспортный процесс?
- а) перемещение грузов;
 - б) перемещение пассажиров;
 - в) погрузка, выгрузка груза и посадка, высадка пассажиров;
 - д) перемещение грузов и пассажиров.
20. Что является продукцией транспорта?
- а) погрузка, выгрузка груза и посадка, высадка пассажиров;
 - б) подвижной состав и механизмы для погрузки-выгрузки;
 - в) перемещение грузов и пассажиров;
 - г) расход энергетических ресурсов.
21. Критерию «минимум времени в пути» в наибольшей степени отвечает:
- а) автомобильный транспорт;
 - б) железнодорожный транспорт;
 - в) водный транспорт;
 - г) воздушный транспорт.
22. Соответствие выбранного вида транспорта критерию «минимума времени доставки» может быть оценено:
- а) максимально возможной скоростью транспортного средства, установленной его техническими характеристиками;
 - б) затратами из-за ожидания прибытия;
 - в) длительностью нахождения в пути;
 - г) затратами из-за прибытия позже, чем это требуется потребителю транспортных услуг.
23. Для выбора способа транспортного обеспечения:
- а) обязательно проводится детальный расчет значения критериев для анализируемых вариантов;
 - б) всегда используют качественные оценки типа «больше-меньше», «дороже - дешевле»;
 - в) в зависимости от обстоятельств применяют статистические оценки;

г) используют только экономические показатели.

24. Конкуренцию различных видов транспорта между собой можно охарактеризовать:

а) как острую, поскольку предложение на рынке транспортных услуг постоянно превышает спрос;

б) как относительно слабую в связи с тем, что у каждого вида транспорта имеются свои рациональные сферы использования;

в) как подверженную сезонным колебаниям в зависимости от активности потребительского спроса;

г) как высокую в связи с наличием большого количества компаний, занимающихся перевозками.

25. Создание собственного автопарка целесообразно:

а) при больших устойчивых объемах перевозок;

б) при стабильной потребности в перевозках, даже в небольших объемах;

в) при значительных объемах перевозок, возникающих не реже двух-трех раз в квартал;

г) на крупных производственных предприятиях для развозки своей продукции.

26. Привлечение сторонних перевозчиков производится:

а) на основе договоров перевозок длительного действия;

б) по договорам гражданско-правового характера;

в) по трудовым договорам;

г) по разовым заказам.

27. Расчет требуемого количества подвижного состава производится:

а) исходя из запланированного пассажирооборота на планируемый период и производительности единицы подвижного состава;

б) исходя из суммы средств, предусмотренных на использование транспорта, и стоимости использования одного автомобиля;

в) исходя из общего километража перевозок и запаса хода каждого автомобиля;

г) исходя из количества перевозимого груза.

28. Для расчёта количества автомобилей, работающих на маршруте, необходимо:

а) определить затраты на километр пробега автомобиля;

б) задать значение среднетехнической скорости автомобиля;

в) иметь информацию о длительности простоев в пунктах отправления и прибытия транспорта;

г) учесть использование вместимости транспортного средства.

29. В качестве локальных или частных показателей эффективности используют:

- а) технологические параметры транспортного процесса;
- б) производительность автомобилей (часовая, сменная или годовая);
- в) себестоимость перевозок;
- г) прибыль (общая и часовая).

30. При какой неисправности разрешается эксплуатация транспортного средства?

- а) не работают запоры горловин топливных баков;
- б) не работают механизмы регулирования сидения водителя;
- в) не работают устройства обогрева и обдува стекла;
- г) не работает стеклоподъемник.

31. Что понимается под активной безопасностью автомобиля?

- а) это свойство автомобиля предотвращать ДТП, снижать тяжесть его последствий и не причинять вреда людям и окружающей среде;
- б) это свойство автомобиля снижать вероятность возникновения ДТП или полностью его предотвращать;
- в) это свойство автомобиля уменьшать тяжесть последствий ДТП;
- г) это свойство автомобиля снижать тяжесть последствий после остановки.

32. Что понимается под временем реакции водителя?

- а) время с момента обнаружения водителем опасности до полной остановки транспортного средства;
- б) время с момента обнаружения водителем опасности до начала принятия мер по ее предотвращению;
- в) время необходимое для переноса ноги с педали подачи топлива на педаль тормоза;
- г) время нарастания замедления.

33. На какой срок может быть наложен кровоостанавливающий жгут в теплое время года?

- а) не более получаса;
- б) не более одного часа;
- в) время не ограничено;
- г) не более двух часов.

34. Предусмотрена ли ответственность за нарушение правил регистрации транспортных средств?

- а) ответственность предусмотрена по Кодексу об административных правонарушениях;
- б) ответственность предусмотрена по Гражданскому кодексу;
- в) ответственность предусмотрена по Уголовному кодексу;
- г) ответственность не предусмотрена.

35. Что обязаны сделать в первую очередь водители, причастные к дорожно-транспортному происшествию?

- а) освободить проезжую часть;
- б) остановить (не трогать с места) транспортное средство, включить аварийную сигнализацию и выставить знак аварийной остановки;
- в) обеспечить сохранность перевозимого груза.
- г) принять меры для оказания первой помощи пострадавшим, вызвать "Скорую медицинскую помощь".

36. Одно из существенных отличий услуги от товара состоит:

- а) в различии мест хранения;
- б) в более высокой стоимости;
- в) в совмещении производства и потребления;
- г) в концентрации технических возможностей.

37. Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:

- а) производственные возможности;
- б) изменение общественных потребностей;
- в) технический прогресс;
- г) новые технологии.

38. Особенностью процесса создания новой услуги является:

- а) тяга людей к новизне;
- б) технология исполнения услуги;
- в) направленность на потребителя;
- г) производственные возможности.

39. Сотрудники сервисной организации, специалисты, создающие и предоставляющие услуги, относятся к персоналу:

- а) основному;
- б) вспомогательному;
- в) производственному;
- г) управленческому.

40. Человек, получающий и заказывающий услугу для удовлетворения личных нужд — это:

- а) постоянный клиент;
- б) временный клиент;
- в) потребитель;
- г) покупатель.

Приложение И

(обязательное)

Основные показатели оценки результатов выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Основные показатели оценки результатов выполнения и защиты выпускной квалификационной работы представлены в таблице И.1. Бланк о результатах выполнения и защиты ВКР заполняет каждый член ГЭК. После обсуждения результатов защиты таблицы сдаются секретарем ГЭК вместе с ВКР в архив СПб ГБПОУ «АТЭМК». Бланки для оценки результатов выполнения и защиты выпускной квалификационной работы для членов ГЭК предоставляют отделения в день защиты.

Таблица И.1-Оценка выполнения и защиты ВКР по специальности

Требования к ВКР	Дата защиты	Фамилия И.О. защищающихся															
	Фамилия И.О. члена ГЭК (оценка +)																
1.Актуальность темы	1)актуальна																
	2)неактуальна																
2.Соответствие содержания проекта заданию на проектир.	1)соответствует																
	2)в осн. соответствует																
	3)не соответствует																
3.Глубина, полнота и обоснованность решения технологических задач	1)полученные данные доказаны и обоснованы																
	2)полученные данные не достаточ. обоснов.																
	3)полученные данные не обоснованы																
4.Использование современных технологий (в том числе компьютерных и информационных)	1)разраб. собствен. технол.и мет-ки иссл.																
	2)использованы унив. технологии исследован.																
	3)выбранные технологии просты																
5.Четкость, логика, аргументация и стиль изложения материала (доклада)	1)четко, логич, структ.																
	2)отраж. суть работы																
	3).имеет отд .предст.об иссл. теме, не вл. проф. терминологией.																
6.Кач-во оформления текстовых материалов ВКР	1)соответ-ет требован.																
	2)в осн. соот-ет требов.																
	3)присут.груб. факт.ош.																
7.Кач-во оформ. графичес. и иллюстр. материалов ВКР	1)оригин. иллюстр.																
	2)хорошо иллюстрир.																
	3)илл.матер. недос-но																
8.Оригинальность и новизна полученных результатов исследов.	1)студ. четко, обоснов. и конкр. выраж.свое мнение по.аспект. ВКР																
	2)выводы расплыв.																
	3)мат-ал не соот.треб.																
9.Практическая значимость ВКР	1)раб. реком. к внедр.																
	2). интер, прак.знач-ма.																
	3) не им. практ. знач.																
10.Ответы на вопросы	1)исчерп. на все вопр.																
	2)даны отв. на бол. воп.																
	3)не может дать ответы																
Итоговая оценка																	

