

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 13.09.2023 10:23:48  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f584864c1a13aeb36

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
*Пятигорский институт (филиал) СКФУ*

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ  
\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

**(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

По дисциплине	Основы фирменного обслуживания
Направление подготовки	43.03.01 - Сервис
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021 года приема
Изучается	в 1 семестре

## Предисловие

1. Назначение: Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки знаний студентов.
2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации на основе рабочей программы дисциплины «Основы фирменного обслуживания» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01-Сервис, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № от «\_\_»\_\_\_\_\_г.
3. Разработчик: Ситников М.Ю., ассистент кафедры транспортных средств и процессов
4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры транспортных средств и процессов Протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_г.
5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой транспортных средств и процессов, Протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_г.
6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель: Д.К. Сысоев, зав.кафедрой транспортных средств и процессов

Д.Н. Алексенко, доцент кафедры транспортных средств и процессов

Е.А. Павленко, доцент кафедры транспортных средств и процессов

Экспертное заключение: ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО

«\_\_»\_\_\_\_\_ (подпись)

7. Срок действия ФОС \_\_\_\_\_

Паспорт фонда оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Основы фирменного обслуживания
Направление подготовки	43.03.01 - Сервис
Направленность (профиль)	Сервис транспортных средств
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021 года приема

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-3	1-9	текущий	устный	Вопросы для собеседование	<b>9</b>	<b>9</b>
ПК-3	1-9	промежуточный (экзамен)	устный	Вопросы к экзамену	<b>79</b>	

Составитель \_\_\_\_\_ М.Ю. Ситников

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
*Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске*

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Зав. Кафедрой ТСП  
\_\_\_\_\_ Д.К.Сысоев  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_ г.

## **Вопросы для собеседования**

по дисциплине **Основы фирменного обслуживания**

### **Базовый уровень**

- Тема 1. Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания
- Тема 2. Информационная составляющая фирменного обслуживания
- Тема 3. Субъекты фирменного обслуживания
- Тема 4. Условия удовлетворения клиента на предприятии фирменного обслуживания
- Тема 5. Специфика персонала в фирменном обслуживании
- Тема 6. Этапы фирменного сбыта автомобилей
- Тема 7. Стандартные автоматизированные системы продаж автотранспортных средств и запасных частей
- Тема 8. Специализированное программное обеспечение реализации автомобилей и запасных частей
- Тема 9. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания

### **Повышенный уровень**

- Тема 1. Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания
- Тема 2. Информационная составляющая фирменного обслуживания
- Тема 3. Субъекты фирменного обслуживания
- Тема 4. Условия удовлетворения клиента на предприятии фирменного обслуживания
- Тема 5. Специфика персонала в фирменном обслуживании
- Тема 6. Этапы фирменного сбыта автомобилей
- Тема 7. Стандартные автоматизированные системы продаж автотранспортных средств и запасных частей
- Тема 8. Специализированное программное обеспечение реализации автомобилей и запасных частей
- Тема 9. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания

## 1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены и защищены с незначительными ошибками все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если предусмотренные рабочим учебным планом виды работ, но не все работы защищены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

### В соответствии с результатами освоения дисциплины: знать, уметь, владеть

#### Знать:

- законодательство в сфере экономики;
- применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики;
- применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;
- законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.

#### Уметь:

- пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики;
- пользоваться законодательством действующим на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;
- применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство в сфере экономики;
- применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.

#### Владеть:

- знаниями законодательства в сфере экономики;
- знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;
- применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики;
- применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного	Рейтинговый балл	(в % от
---------------------------------	------------------	---------

задания	максимального балла за контрольное задание)
Отличный	<b>100</b>
Хороший	<b>80</b>
Удовлетворительный	<b>60</b>
Неудовлетворительный	<b>0</b>

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя собеседование.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: ПК-3.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо по литературным источникам подготовить вопросы, выносимые на самостоятельное изучение.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользоваться литературными источниками и справочными таблицами.

При проверке знаний оцениваются последовательность и рациональность выполнения задания, полные и правильные ответы на дополнительные вопросы.

Лист оценивания собеседования

<b>ФИО студента</b>	<b>Знание содержания всех вопросов из базовой части</b>	<b>Понимание сути излагаемого</b>	<b>Речь грамотная, ясная, точная</b>	<b>Анализ сути, приведение собственных примеров</b>	<b>Знание содержания материала повышенного уровня</b>
<b>баллы</b>	<b>0 – 0,5 – 1</b>	<b>0 – 0,5 – 1</b>	<b>0 – 0,5 – 1</b>	<b>0 – 0,5 – 1</b>	<b>0 – 0,5 – 1</b>

Составитель \_\_\_\_\_ М.Ю. Ситников

(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
*Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске*

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Зав. Кафедрой ТСП  
\_\_\_\_\_ Д.К.Сысоев  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Вопросы к экзамену**

по дисциплине **Основы фирменного обслуживания**

### **Вопросы к экзамену: (1 семестр)**

#### **Знать:**

1. Структура и сложность фирменного обслуживания: определение, структура.
2. Структура отдела по работе с клиентами.
3. Этапы фирменного обслуживания.
4. Советский этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
5. Переходный (перестроечный) этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
6. Современный этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
7. Технология фирменного обслуживания автомобилей в России и за рубежом: общие сведения.
8. Фирменное обслуживание ОАО «АВТОВАЗ», ОАО «КАМАЗ» и ОАО «ГАЗ».
9. Сервисно-сбытовая сеть.
10. Дистрибьютор.
11. Дилер и прямой дилер. Субдилер.
12. Дилерский центр и торгово-сервисный центр.
13. Торговый дом и торговый представитель.
14. Порядок присвоения статуса «Сервисный центр» ОАО «КАМАЗ».
15. Порядок оформления прямых дилерских (дистрибьюторских) соглашений (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
16. Порядок оформления дилерских соглашений (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
17. Политика продаж.
18. Стандарт дилера. Основные требования к дилеру.
19. Бизнес-тренинг для специалистов по продвижению и продаже автомобилей. Курсы подготовки сотрудников подразделений продаж.
20. Клиентский пакет.
21. Изучение потребностей лица, желающего купить автомобиль, и ориентация на них.
22. Хороший прием посетителей и обеспечение первого положительного впечатления.
23. Определение потребностей конкретного лица, желающего купить автомобиль.
24. Всесторонняя работа с лицом, желающим купить автомобиль.
25. Точное выполнение должностных инструкций, условий договора продажи.

26. Качественный и быстрый подход к продаже автомобиля; выдача автомобиля клиенту.
27. Работа с клиентом после выдачи автомобиля.
28. Анкета и анкетирование.
29. Телефонная беседа.
30. Направления совершенствования фирменного обслуживания.
31. Использование сайтов для продаж автомобилей.
32. Кредитование при покупке автомобилей.
33. Программа «АвтоСалон».
34. Автосалон. Автосервис. Автозапчасти.
35. Предмет, цели и задачи сервисной деятельности.

**Уметь, Владеть:**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. (Основные научные теории потребностей А.Маслоу, Ч.Мак-Грегора и др.)
2. Сфера услуг: понятие, структура и сфера применения сервисной деятельности. Виды сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.
3. Понятие «услуга». Услуга как категория философская и экономическая. Услуга как специфический продукт.
4. Разновидность услуг и их характеристика. Обязательные, вспомогательные и дополнительные услуги.
5. Мировой рынок услуг.
6. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
7. Факторы, оказывающие влияние на развитие сервисной деятельности.
8. География сервиса.
9. Сегментация рынка услуг. Основные принципы и критерии сегментации. Определение целевых рынков в сфере услуг.
10. Клиент как потребитель сервисной продукции.
11. Группы потребителей услуг и их характеристики.
12. Анализ потребностей различных групп клиентов.
13. Процесс осознания потребности потребителем. Процесс принятия решения потребителем.
14. Факторы, влияющие на процесс принятия решения
15. Качество обслуживания клиентов: определение, критерии и составляющие качества услуг. Технологическое, функциональное, общественное качество.
16. Основные направления совершенствования качества обслуживания.
17. Стандарты обслуживания в сервисной сфере. Понятие стандарта, стандартизации услуг. Закон РФ «О стандартизации». Цели, объект и уровень стандартизации услуг. Международные стандарты услуг ISO 2004-2.
18. Понятие сертификации услуг. Законы РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг.
19. Закон «О защите прав потребителей».
20. Система оценки удовлетворенности клиента. Источники информации о качестве услуги.
21. Работа с жалобами клиентов.
22. Основные задачи и стратегии ассортиментной политики в сфере услуг.
23. Понятие и сущность обслуживания. Обслуживание как продукт.
24. Процесс и основные этапы обслуживания потребителей.
25. Культура обслуживания: понятие, составляющие и основные показатели.
26. Основные направления совершенствования культуры обслуживания
27. Эстетика сервисной деятельности.
28. Клиентоориентированная стратегия.
29. Жизненный цикл услуг.

30. Основные приемы обслуживания.
31. Методы обслуживания. Виды самообслуживания.
32. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика работы в контактной зоне.
33. Особенности общения с различными группами потребителей.
34. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания.
35. Фирменное обслуживание.
36. Особенности организации обслуживания иностранных клиентов.
37. Работа с VIP-клиентами.
38. Корпоративное обслуживание. Бонусные программы для корпоративных заказчиков. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
39. Особенности межличностных коммуникаций в сервисной деятельности. Основные требования, предъявляемые к работникам сферы услуг. Качества работников сферы обслуживания.
40. Ассортиментная политика предприятий сферы сервиса.
41. Основные этапы разработки новой услуги
42. Принципы организации обслуживания.
43. Разнообразие форм обслуживания. Специальные и прогрессивные формы обслуживания.
44. Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами.

## **1. Критерии оценивания компетенций**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены и защищены с незначительными ошибками все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если предусмотренные рабочим учебным планом виды работ, но не все работы защищены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены и защищены все виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не выполнены предусмотренные рабочим учебным планом виды работ.

### **В соответствии с результатами освоения дисциплины: знать, уметь, владеть**

#### **Знать:**

- законодательство в сфере экономики;
- применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики;
- применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;
- законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.

#### **Уметь:**

- пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики;
- пользоваться законодательством действующим на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;
- применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство в сфере экономики;

- применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.

**Владеть:**

- знаниями законодательства в сфере экономики;
- знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;
- применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики;
- применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.

**2. Описание шкалы оценивания**

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	<b>100</b>
Хороший	<b>80</b>
Удовлетворительный	<b>60</b>
Неудовлетворительный	<b>0</b>

**3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса (один вопрос для проверки знаний и два вопроса для проверки умений и навыков студента).

Для подготовки по билету отводится 30 минут. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами

При проверке практического задания, оцениваются:

- знание параметра;
- последовательность и рациональность выполнения.

Лист оценивания собеседования

ФИО студента	Знание содержания всех вопросов из базовой части	Понимание сути излагаемого	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути, приведение собственных примеров	Знание содержания материала повышенного уровня
	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель \_\_\_\_\_ М.Ю. Ситников

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.