

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 10:23:59

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f584864c1c1b2e16

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

Системы, технологии и организация услуг на
предприятиях автосервиса

Направление подготовки

43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Учебный план

2021 года приема

Изучается

в 6 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 «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, комплексов утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № от «__»_____г.
3. Разработчик: Стате Георгий Иванович, старший преподаватель 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

Г.И.Стате, старший преподаватель 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 | Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса |
| Направление подготовки | 43.03.01 - Сервис |
| Профиль подготовки | 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-11 ПК-12 | 1-7 | текущий | устный | Вопросы для собеседования | 7 | 7 |
| ПК-11 ПК-12 | 1-7 | промежуточный | устный | Вопросы к экзамену | 70 | |
| ПК-11 ПК-12 | 1-7 | промежуточный | письменный | Комплект заданий для контрольной работы | 15 | |

Составитель _____ Г. И. Стате
(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
«__» _____ 201_ г.

Вопросы для собеседования

по дисциплине **Системы, технологии и организация услуг на предприятиях
автосервиса**

Базовый уровень

1. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта.
2. Правовые и нормативные основы технического сервиса колесных транспортных средств.
3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации
4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.
5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.
6. Выполнение работ в области производственной деятельности по информационному обслуживанию на станциях технического обслуживания
7. Обеспечение предприятий автомобильного сервиса материально-техническими ресурсами, составление заявок на оборудование и запасные части.

Повышенный уровень

1. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта.
2. Правовые и нормативные основы технического сервиса колесных транспортных средств.
3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации
4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.
5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.
6. Выполнение работ в области производственной деятельности по информационному обслуживанию на станциях технического обслуживания
7. Обеспечение предприятий автомобильного сервиса материально-техническими ресурсами, составление заявок на оборудование и запасные части.

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

| Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|--|--|
| Знать: <ul style="list-style-type: none">- Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА;- Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.- Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей.- Знает материально-технические ресурсы, применяемые в производственной деятельности СТО и готов к консультированию по их использованию. | ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса. |
| Уметь: <ul style="list-style-type: none">- Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА;- Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса;- Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля;- Умеет проводить консультирование потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО. | |
| Владеть: <ul style="list-style-type: none">- Владеет формами и методами работы с потребителями в контактной зоне;- Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса;- Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля;- Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной | |

| | |
|--|---|
| деятельности СТО. | |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знает процессы сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов; - Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. | <p>ПК-12</p> <p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе; - Умеет применять в практической деятельности методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. | |
| <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. - Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе. | |

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

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-11, ПК-12.

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

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования литературными источниками, справочными таблицами.

При проверке задания, оцениваются последовательность и рациональность выполнения, четкие ответы на дополнительные вопросы

Лист оценивания собеседования

| ФИО студента | Знание содержания всех вопросов из базовой части | Понимание сути излагаемого | Речь грамотная, ясная, точная | Анализ сути, приведение собственны х 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 _____ Г. И. Стате
(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
«__» _____ 201_ г.

Вопросы к экзамену
по дисциплине **Системы, технологии и организация услуг на предприятиях
автосервиса**

Вопросы к экзамену (7 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Основные положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»
2. Аккумуляторные работ
3. Современные информационные технологии управления работой СТОА
4. Основные положения Федерального закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
5. Контрольно-измерительное оборудование и инструменты
6. Источники маркетинговой информации
7. Показатели мощности и размеров СТОА
8. Технологическая документация для выполнения ТО и ТР автомобилей
9. Управление запасами деталей на складах запасных частей на СТОА
10. Формы развития производственно-технической базы автомобильного сервиса
11. Общая классификация технологического оборудования предприятий автомобильного сервиса
12. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов
13. Оборудование для проверки безопасности технического состояния автомобилей
14. Определение потребности в запасных частях
15. Типы предприятий автосервиса
16. Контрольно-диагностическое оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
17. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
18. Причины изменения технического состояния автомобилей
19. Уборочно-моечные работы

20. Организация работ на производственных участках
21. Предприятия по контролю технического состояния автомобилей
22. Тепловые работы
23. Характеристика автосервиса за рубежом
24. Шинные работы
25. Характеристика материально-технических ресурсов СТОА
26. Требования к техническому состоянию автотранспортных средств
27. Смазочно-заправочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
28. Система управления запасами запасных частей с постоянным размером заказа
29. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
30. Подъемно-осмотровое и подъемно-транспортное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
31. Первичный документооборот на СТОА

**Уметь,
Владеть**

1. Методы обеспечения работоспособности автомобилей в эксплуатации
 2. Разборочно-сборочные и крепежные работы
 3. Каталожная нумерация деталей автомобилей
 4. Понятие и основные показатели надежности автомобилей
 5. Кузовное и окрасочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
 6. Учет движения товарно-материальных ценностей на СТОА
 7. Пути совершенствования автосервиса в России
 8. Производственно-техническая база предприятий автосервиса.
- Совершенствование ПТБ
9. Техническое диагностирование на СТОА
 10. Мотели и кемпинги
 11. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей
 12. Организация производственного процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТОА
 13. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг
 14. Кузовные работы
 15. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса
 16. Федеральные законы и подзаконные акты регламентирующие деятельность технического сервиса
 17. Виды производственной деятельности станций технического обслуживания автомобилей
 18. Система управления запасами запасных частей с постоянным интервалом времени между заказами
 19. Автозаправочные станции
 20. Контрольно-диагностическое оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
 21. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
 22. Причины изменения технического состояния автомобилей
 23. Уборочно-моечные работы
 24. Организация работ на производственных участках
 25. Предприятия по контролю технического состояния автомобилей
 26. Тепловые работы
 27. Характеристика автосервиса за рубежом

28. Шинные работы
29. Характеристика материально-технических ресурсов СТОА
30. Требования к техническому состоянию автотранспортных средств
31. Смазочно-заправочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
32. Система управления запасами запасных частей с постоянным размером заказа
33. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
34. Подъемно-осмотровое и подъемно-транспортное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
35. Контрольно-диагностическое оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
36. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
37. Причины изменения технического состояния автомобилей
38. Уборочно-моечные работы
39. Организация работ на производственных участках

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

| Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|---|
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей. - Знает материально-технические ресурсы, применяемые в производственной деятельности СТО и готов к консультированию по их использованию. | <p>ПК-11</p> <p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Умеет проводить консультирование потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО. | |
| <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет формами и методами работы с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО. | |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знает процессы сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов; - Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. | <p>ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе; - Умеет применять в практической деятельности методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. | |
| <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. - Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе. | |

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

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.

Оценочный лист

| Оцениваемый критерий | Оценка |
|--|---------------|
| Уровень раскрытия содержания материала | |
| Грамотность и логичность изложения материала | |
| Использование терминологии | |
| Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами | |
| Самостоятельность ответа, без наводящих вопросов | |
| Способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач | |
| Знание современной учебной и научной литературы | |

Составитель _____ Г. И. Стате
(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
«__» _____ 201_ г.

Комплект заданий для контрольной работы
по дисциплине **Системы, технологии и организация услуг на предприятиях
автосервиса**

Тематика контрольных работ:

1. Организация работ на производственных участках
2. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
3. Система управления запасами запасных частей с постоянным размером заказа
4. Характеристика автосервиса за рубежом
5. Автозаправочные станции
6. Виды производственной деятельности станций технического обслуживания автомобилей
7. Мотели и кемпинги
8. Пути совершенствования автосервиса в России
9. Кузовное и окрасочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
10. Разборочно-сборочные и крепежные работы
11. Первичный документооборот на СТОА
12. Шинные работы
13. Тепловые работы
14. Типы предприятий автосервиса
15. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов

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

| <p align="center">Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций</p> | <p align="center">Формируемые компетенции</p> |
|--|---|
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей. - Знает материально-технические ресурсы, применяемые в производственной деятельности СТО и готов к консультированию по их использованию. | <p>ПК-11</p> <p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Умеет проводить консультирование потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО. | |
| <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет формами и методами работы с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО. | |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знает процессы сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов; - Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. | <p>ПК-12</p> <p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе; - Умеет применять в практической деятельности методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. | |
| <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. - Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе. | |

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

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 процедуру проверки заданий контрольной работы. Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является использование усложненной терминологической лексики и необходимости построения монологического высказывания.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить следующие компетенции: ПК-11, ПК-12.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию следует изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины; выучить новый и повторить ранее изученный лексический и грамматический материал.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользоваться текстом контрольной работы.

Оценочный лист

| Оцениваемый критерий | Оценка |
|--|---------------|
| Уровень раскрытия содержания материала | |
| Грамотность и логичность изложения материала | |
| Использование терминологии | |
| Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами | |
| Самостоятельность ответа, без наводящих вопросов | |
| Способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач | |
| Знание современной учебной и научной литературы | |

Составитель _____ Г. И. Стате
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

