

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 10:00:43

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**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

Транспортных средств и процессов

Д.К. Сысоев

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

(Электронный документ)

СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Сервис транспортных средств
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная, заочная
Учебный план	2021
Изучается	6 семестр

Предисловие

1. Назначение: фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированные в образовательной программе результаты обучения и уровень сформированности компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации на основе программы по научно – исследовательской работе в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ ИСТИД (филиал) в г. Пятигорске протокол № ____ от «____» _____ 20__ г.

3. Разработчик: Алексенко Д.Н., доцент кафедры Транспортных средств и процессов.

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры Транспортных средств и процессов Протокол № ____ от «__» _____ 2021 г.

5. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ Сысоев Д.К., зав. кафедрой ТСП

_____ Павленко Е.А., доцент кафедры ТСП

_____ Ангиллов А.С., директор «ООО Пятигорск – Экспресс»

Экспертное заключение _____

«__» _____ 2021 _____ Д.К. Сысоев

«__» _____ 2021 _____ А.С. Ангиллов

6. Срок действия ФОС 4 года

**Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
сервисной практики**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль Сервис транспортных средств
Квалификация выпускника Бакалавр
Форма обучения Очная, заочная
Учебный план 2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап практики	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-3	Подготовительный, Выполнение производственных заданий, заключительный	текущий	письменный	Задания для оценки уровня знаний	1	2
		Зачет с оценкой		Задания для оценки умений и навыков	6	4

Составитель _____ Д.Н. Алексенко
(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

«__» _____ 20_ г.

Оценочные средства по сервисной практике

По направлению подготовки
43.03.01–Сервис

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещен в УМК по научно – исследовательской работе на кафедре «Транспортных средств и процессов».

8.3.1. Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (базовый уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
Профессиональные компетенции (ПК)			
ПК-3	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.	Задание 1	решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

8.3.2 Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (повышенный уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
Профессиональные компетенции (ПК)			

ПК-3	- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Задание 1	решать стандартные использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ПК-3	-готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	Задание 2	изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

8.3.3 Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (базовый уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
Профессиональные компетенции (ПК)			
ПК-3	Способностью к самоорганизации и самообразованию;	Задание 1	Самоорганизация и самообразование.
ПК-3	Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Задание 2	Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
ПК-3	- Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Задание 3	Разработка процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-3	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.	Задание 4	Выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
ПК-3	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Задание 5	Работа в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

8.3.4 Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (повышенный уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
Профессиональные компетенции (ПК)			
ПК-3	Способностью использовать	Задание 1	Использовать основы

	основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.		экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
ПК-3	Готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	Задание 2	Участвовать в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
ПК-3	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	Задание 3	Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
ПК-3	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Задание 4	Осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

8.4 Критерии оценивания компетенций

Оценка «**отлично**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** .готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
- **умеет:** готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
- **владеет:** готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Оценка «**хорошо**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** .способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
- **умеет:** способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
- **владеет:** способностью к самоорганизации и самообразованию; готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** .способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-

коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

- **умеет:** способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

- **владеет:** способностью к самоорганизации и самообразованию; готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** .способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

- **умеет:** способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

- **владеет:** способностью к самоорганизации и самообразованию.

Описание шкалы оценивания

Максимальная сумма баллов по **практике** устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

Рейтинговая система оценки знаний студентов не предусмотрена для заочной формы обучения.

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

Процедура прохождения научно – исследовательской работы включает в себя следующие разделы:

- Подготовительный этап.
- Выполнение производственных заданий
- Заключительный этап.

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций.

Предлагаемые студенту задания позволяют оценить предлагаемые компетенции ОК-2, ОК-5, ОК-6

Задания предусматривают овладение компетенциями на разных уровнях: базовом и повышенном

Базовый уровень предусматривает:

Знание:

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Умение:

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса

сервиса; готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Владение:

способностью к самоорганизации и самообразованию; готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Повышенный уровень предусматривает.

Знание:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

Умение:

готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Владение:

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на практике являются:

- учебная литература по освоенным ранее профильным дисциплинам;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит практику студент;
- методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание научно – исследовательской работы.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы исполнителем.
2. Оказание услуг потребителю по ремонту автомобиля с его запасными частями и материалами.
3. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.
4. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
5. Номенклатура работ, оказываемых на предприятиях автосервиса.
6. Предпродажная подготовка, гарантийное ТО, ТО и ТР автомобилей.
7. Общая структура фонда нормативных документов.
8. График работы и функционирования предприятий автосервиса.
9. Понятия, сущность и типы предпринимательских решений, технология принятия предпринимательских решений, экономические методы принятия решений.
10. Диагностика неисправностей элементов суд с помощью мотор-тестера и сканера. Функция самодиагностики ЭБУ. Типы кодов ошибок. Бортовая диагностическая система OBD-II.
11. Диагностика вспомогательных систем двигателя с помощью осциллографа. Система улавливания паров топлива. Система рециркуляции выхлопных газов (exhaust gas recirculation – EGR).
12. Диагностика автоматических коробок передач. Диагностика системы управления гидромеханическими клапанами.

13. Диагностика роботизированных коробок передач. Диагностика износа сцепления. Адаптация механизма переключения.
14. Диагностика ходовой части автомобилей. Методы испытаний электронных систем – ассистентов тормозной системы.
15. Классификация и индексация автомобилей. Изучение общего устройства автомобилей
16. Конструкция, особенности несущих систем, мостов и подвесок. Типаж, конструкция колес и шин.
17. Содержание и задачи теории эксплуатационных свойств автомобилей.
18. Определение коэффициента сопротивления бокового увода и управляемость автомобиля.
19. Устойчивость автомобиля. Экспериментальное определение показателей устойчивости. Устойчивость автомобиля при движении на повороте.
20. Системы управления качеством обслуживания потребителей в логистике
21. Логистика и управление цепями поставок в (по отраслям экономики: в торговле, промышленности, строительстве, с/хозяйстве, лесопереработке, нефтегазовом комплексе...)
22. Автоматизированные системы управления логистическими операциями (например: закупки, тендеры, управление складом, маршрутизация перевозок...)
23. Межнациональные и межрегиональные цепи поставок
24. Классификация логистических провайдеров (2 PL, 3 PL, 4PL провайдеры)
25. Восстановление кузова заменой деталей.
26. Оборудование для правки кузовов.
27. Оборудование и средства защиты при покраске кузовов и деталей автомобиля.
28. Контроль геометрических параметров кузова.
29. Восстановление повреждений кузова.
30. Изучение стенда по проверке электрооборудования
31. Изучение конструкции, диагностики, обслуживания и текущего ремонта аккумуляторных батарей
32. Контактная система зажигания
33. Транзисторные системы зажигания
34. Микропроцессорная система зажигания
35. Диагностика амортизаторов автотранспортных средств.
36. Диагностика рулевого управления автотранспортных средств.
37. Технологии диагностирования шин.
38. Диагностика систем светового освещения автомобиля.
39. Диагностика электронных систем стабилизации

При прохождении практики необходимо выполнять задания в соответствии с графиком и пользоваться соответствующей литературой.

При проверке задания, оцениваются:

- последовательность и рациональность выполнения заданий;

При защите отчета оцениваются:

-полнота и грамотность ответов на поставленные вопросы

-четкость изложения материала;

-свободное владение материалом.

Составитель _____ Д.Н. Алексенко

«___» _____ 20__ г.