

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 16:36:50

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef961

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института (филиал)

СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Профессиональный модуль ПМ.03

**Взаимодействие с потребителями в процессе
оказания услуг по техническому обслуживанию и
ремонту автотранспортных средств и их
компонентов**

Специальность

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Форма обучения

очная

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ, Цамакаева Галина Петровна

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Технический директор ООО «Автолюкс»,
г. Пятигорск

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Пономарев М.А.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов составляющих его профессиональных и общих компетенций, образовательной программы СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

ФОС разработан на основании ФГОС, образовательной программы СПО и рабочей программы профессионального модуля модулю ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения ПМ является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности (в соответствии с рабочей программой ПМ) и сформированность профессиональных и общих компетенций.

Формой аттестации по ПМ является экзамен по модулю.

2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1

Элемент профессионального модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	Контрольная работа Дифференцированный зачет	Собеседования Контрольный срез
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	Контрольная работа Экзамен	Собеседования Контрольный срез
ПП	Дифференцированный зачет	
ПМ (в целом)	Экзамен по модулю	

3. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Оценка профессиональных и общих компетенций

В результате контроля и оценки по ПМ осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.2.	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.
ПК 3.3.	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3.2. Общие и (или) профессиональные компетенции, проверяемые дополнительно:
(перечислить при наличии)(не предусмотрено)

3.3. Требования к портфолио: (не предусмотрено)

3.4. Требования к курсовой работе (проекту) (не предусмотрено)

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

4.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

МДК 03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Комплект заданий для контрольных срезов 7,8 семестра

по дисциплине Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Контрольный срез № 1

Вариант 1

1. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств»?

- а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
- б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
- в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;
- г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.

2 Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:

- а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;
- б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;
- в) разработку системы технического обслуживания автотранспортных средств, выпускаемых предприятием -изготовителем;

г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств

3. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?

а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

4. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно-технической и технологической документации?

а) не допускается;

б) допускается, только с письменного разрешения завода-изготовителя;

в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;

г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

5. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?

а) только запчасти авторемонтного предприятия;

б) только запчасти завода-изготовителя;

в) запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.

6. Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков, при оформлении заказа?

а) запрещается;

б) разрешается с письменного согласия заказчика;

в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия -подрядчика;

г) разрешается

7. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?

а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;

б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности. Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;

в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

8. Требованиям каких документов должны соответствовать 12 технологические документы на ремонт?

а) ЕСТД;

б) ЕСКД;

в) технического паспорта на автотранспортное средство;

г) операционным картам.

9. Допускается ли применять дополнительные форматы, образуемые увеличением сторон основных форматов?

а) разрешается без ограничений на размеры;

б) запрещается;

в) разрешается, на значение, кратное ширине и высоте формата

г) разрешается, но только в два раза.

10. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?

- а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт

11. Ведомость ЗИП – это?

- а) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта;
- б) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- в) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

12. Что указывается в Заказ-наряде?

- а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные
- б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы
- в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».
- г) указываются соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

13. Единая Система Конструкторской Документации (ЕСКД) – это?

- а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.
- б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.
- в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

14. Типовой технологический процесс (ТТП) — это?

- а) технологический процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками;
- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признакам;
- в) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства

15. Групповой технологический процесс (ГТП) — это?

- а) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства;
- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;
- в) процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками

16. Технологическая карта — это?

- а) перечень переходов, установок и применяемых инструментов;
- б) документ, в котором описан: процесс обработки деталей, материалов, конструкторская документация, технологическая оснастка;
- в) описание маршрутов движения по цеху изготавливаемой детали.

17. Руководство по ремонту – это?

- а) Документ, содержащий общие технические требования к ремонту определенной группы однотипных изделий, требования к дефектовке, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта;
- б) Документ, содержащий указания по организации ремонта определенной группы однотипных изделий, правила и порядок подготовки и проведения ремонта, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта, правила и порядок испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделий после ремонта;
- в) Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта.

18. Нормы расхода запасных частей на ремонт – это?

- а) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- б) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- в) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта

19. Какой документ не относится к первичной документации?

- а) заявка;
- б) заказ-наряд;
- в) договор на оказание услуг;
- г) журнал учёта заказов

20. Единая Система Технологической Документации (ЕСТД) – это?

- а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.
- б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.
- в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской

документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

Вариант 2

1. В состав основных производственных фондов предприятия включаются следующие материально-вещественные элементы:

- 1) здания, сооружения, передаточные устройства, транспортные средства;
- 2) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование (в том числе силовые машины и оборудование, рабочие машины и оборудование, лабораторное оборудование, измерительные приборы, вычислительная техника, прочие машины и оборудование), транспортные средства;
- 3) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование (в том числе силовые машины и оборудование, рабочие машины и оборудование, лабораторное оборудование, измерительные приборы, вычислительная техника, прочие машины и оборудование), транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь;
- 4) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, транспортные средства, запасы сырья и материалов, производственный и хозяйственный инвентарь;
- 5) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь, готовая продукция на складе.

2. Верно/неверно, что:

- 1) к основным производственным фондам (ОПФ) относятся котельная, конвейерная линия, новый станок на складе, подъездные пути, здание дирекции завода;
- 2) к основным непроизводственным фондам относятся жилой дом, столовая, бездействующий станок в цехе, мебель здравпункта;
- 3) к фондам обращения относятся готовая продукция на складе, деньги в кассе предприятия, запасы бензина и масла в гараже, запасы инструмента со сроком службы до одного года;
- 4) стоимость основных производственных фондов переносится на стоимость создаваемой продукции по частям;
- 5) стоимость основных непроизводственных фондов переносится на стоимость создаваемой продукции полностью за один год;
- 6) при зачислении на баланс предприятия ОПФ оцениваются после их приобретения по полной первоначальной стоимости;
- 7) во всех отраслях народного хозяйства структура ОПФ практически одинакова, и на долю стоимости зданий приходится не менее 40% стоимости ОПФ;
- 8) восстановительная стоимость основных фондов определяется периодически, по особым решениям правительства.

3. Что из перечисленного ниже относится к ОПФ:

- 1) масло смазочное;
- 2) подъездные пути;
- 3) компьютерная программа;
- 4) запасы основных материалов на складе;
- 5) ветошь для протирки станков;
- 6) готовая продукция на складе;
- 7) запасы металла в заготовительном цехе;

- 8) специальный инструмент сроком службы два года;
- 9) товары отгруженные, но не оплаченные покупателями;
- 10) средства на покупку компьютера, бумаги, канцелярских товаров на расчетном счете предприятия

4. Основные фонды при зачислении их на баланс предприятия (цеха, корпуса) в результате приобретения, строительства оцениваются по стоимости:

- 1) восстановительной;
- 2) полной первоначальной;
- 3) остаточной;
- 4) смешанной.

5. Экстенсивное использование основных производственных фондов характеризуют:

- 1) фондоотдача, фондоемкость;
- 2) коэффициент сменности, коэффициент экстенсивного использования оборудования;
- 3) фондовооруженность труда рабочих;
- 4) рентабельность производства; 5) прибыль предприятия.

6. Интенсивное использование оборудования характеризуют:

- 1) коэффициент сменности;
- 2) фондоотдача;
- 3) фондовооруженность труда рабочих;
- 4) производительность данного вида оборудования;
- 5) коэффициент интенсивного использования оборудования.

7. Показатель фондоотдачи характеризует:

- 1) размер объема товарной продукции, приходящейся на 1 руб. основных производственных фондов;
- 2) уровень технической оснащенности труда;
- 3) удельные затраты основных фондов на 1 руб. реализованной продукции;
- 4) количество оборотов оборотных средств.

8. Амортизация основных фондов – это:

- 1) износ основных фондов;
- 2) процесс перенесения стоимости основных фондов на себестоимость изготавливаемой продукции; 3) восстановление основных фондов;
- 4) расходы по содержанию основных фондов.

9. Из указанных определений выделите то, которое характеризует моральный износ второго рода:

- 1) постепенная утрата основными фондами своей первоначальной стоимости в результате их изнашивания в процессе эксплуатации;
- 2) уменьшение стоимости машин и оборудования в результате выпуска таких же, но более дешевых видов техники;
- 3) уменьшение стоимости машин и оборудования в результате выпуска значительно лучших по полезности машин и оборудования;
- 4) уменьшение стоимости основных фондов в результате их разрушения под воздействием природных условий.

10. Среднегодовая стоимость основных производственных средств отражает их стоимость:

- 1) на начало года;
- 2) конец года;
- 3) начало года, включая стоимость введенных в течение года фондов;
- 4) конец года, включая среднегодовую стоимость введенных и ликвидированных основных производственных фондов в течение года;
- 5) конец года, включая стоимость ликвидированных производственных фондов в течение года.

11. Какая стоимость основных средств используется при начислении амортизации линейным методом:

- 1) восстановительная;
- 2) первоначальная;
- 3) остаточная;
- 4) ликвидационная;
- 5) смешанная.

12. Коэффициент интенсивного использования фондов – это отношение фактически выполненной работы в единицу времени:

- 1) к максимально возможной за тот же период;
- 2) к плановой за тот же период;
- 3) к плановой или максимально возможной за тот же период.

13. Основной капитал – это денежные средства, инвестированные в основные фонды:

- 1) производственного и непроизводственного назначения;
- 2) производственного назначения;
- 3) непроизводственного назначения.

14. Обобщающими показателями эффективности использования 21 основных производственных средств являются:

- 1) объем валовой продукции, прибыль, коэффициент обновления;
- 2) фондоотдача, фондоемкость, коэффициент сменности работы оборудования, фондовооруженность труда работающих;
- 3) производительность труда рабочих, коэффициент выбытия основных средств;
- 4) коэффициент износа основных средств, коэффициент годности основных средств.

15. К показателям технического состояния оборудования относятся:

- 1) фондоотдача, фондоемкость, коэффициент сменности работы оборудования, фондовооруженность труда работающих;
- 2) производительность труда рабочих, объем валовой продукции и прибыль;
- 3) коэффициент износа основных средств, коэффициент годности основных средств, коэффициент технической готовности;
- 4) коэффициент экстенсивного и интенсивного использования оборудования;
- 5) коэффициент обновления, коэффициент выбытия основных средств, коэффициент выпуска на линию.

16. Какие затраты включаются в первоначальную стоимость оборудования при его приобретении (создании):

- 1) цена приобретения, затраты на транспортировку, монтаж и установка;
- 2) цена приобретения, скорректированная с использованием индекса дефлятора;
- 3) цена приобретения за вычетом начисленного износа;
- 4) ликвидационная стоимость оборудования;
- 5) цена, по которой производилась оплата за приобретаемые (создаваемые) основные средства.

17. 26. От чего зависит коэффициент выпуска на линию:

- 1) технической готовности автопарка;
- 2) технической неготовности автопарка;
- 3) фактической готовности автопарка.

18. От чего зависит производственная мощность АТП?:

- 1) от списочного количества подвижного состава;
- 2) его грузоподъемности;
- 3) грузооборота;
- 4) вместимости пассажиров;
- 5) грузоперевозок за определенный период.

19. Как определяется производственная мощность автомобильного парка:

- 1) количеством автомобиле-дней на предприятии;
- 2) количеством автомобиле-тонно-дней;
- 3) количеством тонно-дней.

20. Что такое автомобиле-дни в эксплуатации:

- 1) дни работы на линии без учета нерабочих дней, простоев в ремонте и по прочим организационно-техническим причинам;
- 2) фактические дни работы на линии с учетом нерабочих дней, простоев в ремонте и по прочим организационнотехническим причинам;
- 3) фактические дни работы на линии с учетом нерабочих дней, простоев по организационно-техническим причинам.

Критерии оценки:

- «5» 90% - 100% правильных ответов;
- «4» 70% - 89% правильных ответов;
- «3» 50% - 69% правильных ответов;
- «2» менее 50% правильных ответов.

Критерии оценки представленных тестовых заданий:

- «5» 18 -20 правильных ответов;
- «4» 14 - 17 правильных ответов;
- «3» 10 - 13 правильных ответов;
- «2» менее 9 правильных ответов.

Контрольный срез № 2

1. Общие положения единой системы конструкторской документации.
2. Правила чтения ремонтных чертежей.
3. Правила оформления ремонтных чертежей.
4. Требования к выполнению документов на ЭВМ.
5. Общие положения единой системы технологической документации.
6. Формы и правила оформления документов на технический контроль.
7. Формы оформления маршрутных карт.
8. Правила оформления маршрутных карт.
9. Формы оформления операционных карт.
10. Правила оформления операционных карт.
11. Правила записи операций и переходов в маршрутной карте.
12. Общие требования к комплектности комплектов документов на единичные технологические процессы.
13. Общие требования к оформлению документов на единичные технологические процессы.
14. Общие правила записи технологической информации в технологических документах на технологические процессы.
15. Общие правила записи технологической информации в технологических документах на операции.
16. Порядок приема заказов на ТО и ТР автомобилей.
17. Порядок приема заказов на ТР автомобилей.
18. Порядок оказания услуг на станциях технического обслуживания автомобилей.
19. Оформление документации на станциях технического обслуживания.
20. Порядок разработки технологических процессов.
21. Определение технического состояния автомобиля.
22. Построение плана операций.
23. Порядок разработки технологических процессов на разборочно-сборочные работы.
24. Сокращение применения ручного труда ремонтных рабочих.

25. Порядок разработки технологических процессов на ТО автомобилей. Составление операционных эскизов на ТО автомобилей.
26. Порядок разработки технологических процессов на ремонтные работы.
27. Составление операционных эскизов на ремонтные работы.
28. Состояние, проблемы развития автотранспортной отрасли.

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Комплект заданий для контрольной работы по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

7 семестр

Вариант № 1

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.
2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.
3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС
6. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС

Вариант № 2

1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом.
2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
3. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
4. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом

5. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов
6. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров

Вариант № 3

1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.
3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.
4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. Мониторинг рынка сервиса.
5. Согласование калькуляции услуг и материалов. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.
6. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС.

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля

**МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса
автотранспортных средств**

Комплект заданий для контрольных срезов 7,8 семестра

по дисциплине **Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса
автотранспортных средств**

Контрольный срез № 1

Вариант 1

1. Дайте определение коммуникации.
2. Перечислите основные функции коммуникации.
3. На какие две группы делятся все виды коммуникации.
4. В чем состоит отличие деловых коммуникаций от повседневных коммуникаций.
5. Какие принципы включает в себя так называемый негласный кодекс делового общения.

Вариант 2

1. В чем заключается роль коммуникаций в жизни человека.
2. Назовите основные элементы коммуникативного процесса.
3. В каких сферах реализуются деловые (производственные) коммуникации.
4. Какие формы могут принимать повседневные (бытовые) коммуникации.
5. Перечислите виды деловых коммуникаций.

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Контрольный срез № 2

Вариант 1

Тема 2. 1. Культура делового общения.

Тип заданий: выбор нескольких правильных вариантов из предложенных вариантов ответов вариант задания

1 К аспектам культуры речи относятся:

1. нормативный;
2. коммуникативный;
3. этический;
4. логический

Правильный ответ: 123

2. Литературная форма языка характеризуется:

1. нормативностью;
2. употреблением только в художественном стиле;
3. профессиональной сферой употребления;
4. широтой распространения.

Правильный ответ: 14

3. На чужбине и калач не в радость, а на родине и чужой хлеб в радость.

1. паронимы;
2. синонимы;
3. омонимы;
4. антонимы.

Правильный ответ: 24

4. Лексическая сочетаемость нарушена в выражениях.

1. крайне удивительные результаты;
2. добиться улучшения условий;
3. ребенок представлен самому себе;
4. интересный вопрос.

Правильный ответ – 13

5. Лексическая сочетаемость нарушена в выражениях:

1. пристальное внимание;
2. уяснить существо вопроса;
3. прототип героя;
4. сытный суп.

Правильный ответ – 23

6. Определите, в каких словосочетаниях присутствует тавтология.

1. Окончательно закончен;
2. собрались на собрание;
3. для наших с вами сотрудников
4. сложилась сложная ситуация.

Правильный ответ – 124

7. Определите, в каких словосочетаниях присутствует плеоназм.

1. Свободная вакансия;
2. обсуждать вопросы;
3. открытие вернисажа сезона;
4. заброшенный парк.

Правильный ответ – 13

8. Определите, в каких высказываниях допущена речевая избыточность.

1. Всем участникам круглого стола подарили памятные сувениры;
2. Много повидал на своем веку;
3. Солнце печет, и укрыться негде;
4. Урал известен промышленной индустрией.

Правильный ответ – 14

9. Укажите, в каких случаях глаголы употреблены правильно.

1. Он махает рукой;

2. он машет рукой;
3. Кладите на стол!;
4. Положите на стол!

Правильный ответ - 23

10. Укажите, в каких случаях числительные употреблены правильно.

1. Трое собак;
2. три собаки;
3. шестеро столов;
4. шесть столов.

Правильный ответ – 24

Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями

1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:

- 1.они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом
- 2.они выступают основой профессионального успеха с их помощью происходит процесс становления личности и её самореализация
3. во всём вышеперечисленном+

2. Личность представляет собой:

- 1.биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида
2. непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого своеобразие, психофизиологической структуры индивида
3. всё то, что есть в человеке над природного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.+

3. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определённого предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:

- 1.технократического подхода
2. деятельностного подхода +
3. когнитивного подхода
4. мотивационного подхода

4. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:

1. отправитель +
- 2.сообщения
- 3.канал
4. получатель

5. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнёрами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

- 1.побудительная
2. координационная
- 3 эмотивная +
4. преобразовательная

6. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

- 1 контактная
- 2.информационная
- 3.перцептивная

4.+статусная

7. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

1. деловых коммуникаций +
2. повседневных коммуникаций
3. межличностных коммуникаций
4. ритуальных коммуникаций

8. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами "Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора":

1. кооперативности+
2. достаточности информации
3. качества информации
4. целесообразности

9. Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:

1. прямыми
2. косвенными
3. непосредственными+
4. опосредованными

10. Какой критерий является единственным первоначальным способом повышения социального статуса для человека:

1. доход
2. объем власти
3. престиж профессии
4. уровень образования +

Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками

1. Что не относится к понятию «управление персоналом»?

- а) процесс руководства отдельными людьми; +
- б) метод общения с людьми;
- в) искусство управления;
- г) правильного ответа нет.

2. Менеджер по работе с персоналом - это:

- а) объект управления;
- б) субъект управления;
- в) исполнитель;+
- г) аппарат управления;

3. Управление персоналом – неотъемлемая часть науки:

- а) менеджмент; +
- б) маркетинг;
- в) сервисная деятельность;
- г) экономика предприятия;

4. Какой вид стратегии управления персоналом может быть рекомендован предприятиям, не располагающим достаточными финансовыми ресурсами?

- а) стратегия импорта;
- б) арендная стратегия;
- в) аутсорсинг;
- г) стратегия самообеспечения. +

5. Для предприятия, имеющего филиалы в других регионах целесообразнее формировать структуру системы управления персоналом:

- а) по функциональному принципу;
- б) по территориальному принципу; +
- в) по смешанному принципу;
- г) правильного ответа нет.

6. Какие мероприятия не относятся к рекрутингу?

- а) поиск персонала;
- б) проведение аттестации; +
- в) отбор персонала;
- г) наём персонала.

7. «Пассивная технология» поиска предполагает инициативу со стороны:

- а) самого работника;
- б) службы персонала предприятия; +
- в) самого предприятия;
- г) правильного ответа нет.

8. При отборе кандидатов на должность начальника отдела маркетинга следует использовать:

- а) «технология жесткого отбора»; +
- б) «технология умеренного отбора»;
- в) смешанную технологию;
- г) правильного ответа нет.

9. К какому виду адаптации относится процесс привыкания работника к коллективу?

- а) к общей адаптации;
- б) к частной адаптации;
- в) к социальной адаптации; +
- г) к профессиональной адаптации.

10. Что такое «аутсорсинг»?

- а) стратегия управления персоналом, основанная на использовании предприятием потенциала других организаций; +
- б) метод управления персоналом;
- в) принцип управления персоналом;
- г) правильного ответа нет.

11. К какому этапу рекрутинга относится оформление и подписание трудового договора?

- а) к отбору;
- б) к поиску;
- в) к найму; +
- г) правильного ответа нет.

12. В чём заключается различие между следующими вариантами арендной стратегии управления персоналом: «рентинг», «хайринг», «лизинг»?

- а) в продолжительности периодов; +
- б) в работе с кадровым агентством;
- в) в подходе к обучению кадров;
- г) правильного ответа нет.

Вариант 2

Тема 2. 1. Культура делового общения.

Тип заданий: выбор нескольких правильных вариантов из предложенных вариантов ответов вариант задания

1. Что означает такой принцип управления персоналом как «законность»?

- а) осуществление деятельности по управлению персоналом в строгом соответствии с существующими законами;
- б) последовательность в работе с персоналом; +
- в) объективная оценка факторов макросреды;
- г) объективная оценка факторов внутренней среды.

2. Кем определяется внутренняя мотивация?

- а) самим работником; +
- б) работодателем;
- в) высшим менеджером;
- г) коллективом.

3. Чрезмерная централизация власти – это характерная черта:

- а) демократического стиля управления;
- б) авторитарного стиля; +
- в) либерального стиля;
- г) правильного ответа нет.

4. Что означает такой принцип управления персоналом как реалистичность?

- а) признание основной роли закона в работе по управлению персоналом;
- б) всесторонняя объективная оценка всех факторов внешней среды и внутренней среды; +
- в) планомерность и последовательность в работе с персоналом;
- г) достижение реальных целей.

5. Несоответствие работника занимаемой должности определяется:

- а) по результатам аттестации; +
- б) непосредственным руководителем;
- в) менеджером по работе с персоналом;
- г) директором.

6. Выполнение работы по прямому принуждению это:

- а) экономическая мотивация;
- б) административная мотивация; +
- в) внутренняя мотивация;
- г) внешняя мотивация.

7. На чем основаны психологические методы управления персоналом?

- а) на познании психологии человека и структуры его потребностей; +
- б) на отношениях власти и подчинения;
- в) на использовании материальных стимулов;
- г) правильного ответа нет.

8. Наиболее действенными в рыночных условиях являются:

- а) экономические методы управления персоналом; +
- б) социальные методы управления персоналом;
- в) психологические методы управления персоналом;
- г) организационно-административные методы управления персоналом.

9. При смене кадровой стратегии наибольшее значение приобретает следующий принцип управления персоналом:

- а) реалистичность;
- б) законность;
- в) гибкость; +
- г) открытость.

10.. Прямое административное указание, дисциплина, взыскание и поощрение относятся:

- а) к экономическим методам управления;
- б) к психологическим методам управления;
- в) к организационно-административным методам управления; +
- г) к социальным методам управления.

Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями

1. Что такое «контроллинг персонала»?

- а) адаптация персонала;
- б) поиск, отбор, наем персонала;
- в) выявление, учет, оценка и сравнение результатов деятельности персонала; +
- г) стимулирование деятельности персонала.

2. Что такое «ротация персонала»?

- а) оценка и сравнение результатов деятельности работников организации;
- б) аттестация работников организации;
- в) оформление работника на соответствующую должность;
- г) перемещение работников, необходимое в конкретно сложившихся обстоятельствах. +

3. Общественное поощрение деятельности работника трудовым коллективом является мерой:

- а) организационной мотивации;
- б) социальной мотивации; +
- в) экономической мотивации;
- г) нематериальной мотивации.

4. Качество и количество выполненной работы за определённый период времени оценивается:

- а) высшим менеджером на уровне предприятия;
- б) непосредственным начальником на рабочих местах; +
- в) менеджером по работе с персоналом на уровне предприятия;
- г) правильного ответа нет.

5. К числу наиболее распространенных инструментов отбора персонала не относится:

- а) собеседование;
- б) тестирование;
- в) анкетирование;
- г) аттестация персонала. +

6. Объявлен набор сотрудников на замещение должности технического исполнителя. Какую технологию отбора целесообразнее использовать в этом случае?

- а) технологию умеренного отбора; +
- б) технологию жесткого отбора;
- в) активную технологию;
- г) пассивную технологию.

7. Умеренная жесткость, использование в течение 1-1,5 лет, использование новаторских, прогрессивных способов воздействия на ситуацию – это характерные черты:

- а) реформистских методов управления; +
- б) консервативных методов управления;
- в) антикризисных методов управления;
- г) правильного ответа нет.

8. Консервативные методы управления персоналом используются:

- а) в условиях кризиса;
- б) в посткризисный период;
- в) на стадии формирования организации;
- г) в условиях стабильного развития организации. +

9. Основным документом, подтверждающим завершение аттестации, и остающимся у работника, является:

- а) аттестационный лист; +

- б) протокол заседания аттестационной комиссии;
- в) график прохождения аттестации;
- г) положение о проведении аттестации.

10. Чрезмерной жесткостью и радикализмом отличаются:

- а) антикризисные методы управления персоналом; +
- б) консервативные методы управления персоналом;
- в) реформистские методы управления персоналом;
- г) правильного ответа нет.

Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками

1. Коллективный договор относится:

- а) к локальным правовым актам предприятия по управлению персоналом; +
- б) к нормативно-правовым актам, содержащим нормы и нормативы в области управления персоналом;
- в) к федеральным законам;
- г) правильного ответа нет.

2. К нормативным документам в области управления персоналом, принимаемым на уровне Российской Федерации относятся:

- а) этический кодекс поведения работников организации;
- б) коллективный договор;
- в) трудовой кодекс Российской Федерации; +
- г) положение о персонале организации.

3. Основные правила поиска, отбора, найма, адаптации и мотивации персонала организации определены:

- а) в коллективном договоре;
- б) в трудовом кодексе Российской Федерации;
- в) в этическом кодексе поведения работников организации;
- г) в положении о персонале организации+

4. Какие документы не относятся к нормативно-методической базе?

- а) нормы времени;
- б) методические указания;
- в) федеральные законы; +
- г) разъяснения.

5. Материально-техническое обеспечение функционирования службы персонала – это:

- а) мероприятия, нацеленные на удовлетворение службы персонала в материальных ресурсах; +
- б) нормативно-методическая база;
- в) организационно-правовая база;
- г) документационное обеспечение.

6. Что относится к информационному обеспечению функционирования службы персонала?

- а) нормативно-методическое обеспечение;
- б) документационное обеспечение; +
- в) организационно-правовое обеспечение;
- г) правильного ответа нет.

7. Коммуникационное обеспечение функционирования службы персонала основано на использовании:

- а) вербальной формы общения; +
- б) невербальной формы общения;

в) неречевых средств общения;

г) правильного ответа нет.

8. Документация по управлению персоналом должна разрабатываться в соответствии:

а) с Трудовым кодексом Российской Федерации;

б) с Общероссийским классификатором управленческой документации; +

в) с Указом Президента Российской Федерации;

г) с Конституцией Российской Федерации.

9. Документационное обеспечение функционирования службы персонала основано на использовании:

а) вербальной формы общения;

б) невербальной формы общения; +

в) воздействии на социальные условия работающих;

г) правильного ответа нет.

10. Разработка основных правил служебно-делового общения по телефону относится:

а) к документационному обеспечению;

б) организационно-правовому обеспечению;

в) к коммуникационному обеспечению; +

г) к нормативно-методическому обеспечению.

Критерии оценки:

«5» 90% - 100% правильных ответов;

«4» 70% - 89% правильных ответов;

«3» 50% - 69% правильных ответов;

«2» менее 50% правильных ответов.

Критерии оценки представленных тестовых заданий:

«5» 18 - 20 правильных ответов;

«4» 14 - 17 правильных ответов;

«3» 10 - 13 правильных ответов;

«2» менее 9 правильных ответов.

**Комплект заданий для контрольной работы
по МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса
автотранспортных средств**

Вариант № 1

1. Миссия и задачи сервиса автотранспортных средств.
2. Бизнес-процессы автосервисного предприятия
3. Стандарты поведения, общения, делового стиля в процессе взаимодействия с потребителями
4. Основы организации процесса обслуживания потребителей
5. Стандарты деловой коммуникации
6. Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»

Вариант № 2

1. Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание
1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)
3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.
4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС
5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.

Вариант № 3

1. Каналы распределения товаров.
2. Идентификационный номер ТС (VIN)
3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе..
4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей
5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.
6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг

Вопросы к экзамену МДК 03.02 .Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).
2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации
3. Этапы общения обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта
4. Техники ведения беседы.
5. Техники активного слушания.
6. Техники налаживания контакта 1. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя
7. Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.
8. Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
9. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги
10. Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.
11. Информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях
12. Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ
13. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов
14. Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
15. Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.
16. Способы оценки удовлетворенности потребителя Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
17. Система регулярных опросов

18. Ведение базы данных потребителей
19. Гарантии изготовителя, продавца гаражного оборудования. Правила предъявления гарантийных претензий.
20. Сервисное сопровождение исправной работы оборудования специализированными предприятиями
21. Метрологическая поверка оборудования. ГОСТы и нормы. Поверяющие организации.
22. Контроль за квалификацией персонала, работающего на ремонтном и диагностическом оборудовании.
23. Принципы сервисного сопровождения исправной работы оборудования на предприятиях автосервиса на гарантийных и послегарантийных периодах.
24. Метод контроля «Управленческая пятерня».
25. Нормы трудового законодательства по дисциплинарным взысканиям. Положения нормативно-правового акта «Правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и ремонту автотранспортных средств».
26. Положения действующей системы менеджмента качества. Порядок формирования отчетной документации по результатам контроля.
27. Сущность и назначение руководства как функции менеджмента. Понятие стиля руководства. Одномерные и двумерные стили руководства.
28. Понятие и виды власти. Роль власти в руководстве коллективом. Баланс власти. Понятие и концепции лидерства.
29. Формальное и неформальное руководство коллективом. Типы работников по матрице «потенциал-объем выполняемой работы».
30. Управленческие решения – связующий процесс менеджмента. Виды управленческих решений. Стадии управленческих решений. Этапы принятия рационального управленческого решения
31. Коммуникация – связующий процесс менеджмента. Элементы коммуникационного процесса. Этапы коммуникационного процесса.
32. Понятие вербального и невербального общения. Каналы передачи сообщения. Типы коммуникационных помех и способы их минимизации. Коммуникационные потоки в организации
33. Понятие, виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликте.
34. Качество: сущность и показатели. Нормативная документация по обеспечению качества услуг
35. Показатели качества услуг по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава автомобильного транспорта. Порядок создания системы качества на производственном участке

Критерии оценивания компетенций

«отлично» – если обучающийся при ответе на вопрос демонстрирует глубокие знания, умеет аргументировано, логически стройно излагать свои мысли, увязывает содержание материала с проблематикой современности и через призму предстоящей профессиональной деятельности;

«хорошо» – если обучающийся при ответе на вопрос демонстрирует твёрдые знания в целом умеет аргументировано, логически стройно излагать свои мысли, пытается увязывать содержание материала с проблематикой современности и через призму предстоящей профессиональной деятельности;

«удовлетворительно» – если обучающийся при ответе на вопрос демонстрирует поверхностные (посредственные) знания, не аргументирует выдвинутые положения, не увязывает содержание материала с проблематикой современности и через призму предстоящей профессиональной деятельности;

«неудовлетворительно» – если ответ обучающегося на вопрос (проблеме), а также его ответ на уточняющие вопросы преподавателя не соответствует критериям положительной оценки («отлично», «хорошо» и «удовлетворительно»)

Комплект экзаменационных вопросов к ПМ 03.Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

1. Предприятие и собственность
2. Организация основного и вспомогательного производства на автотранспортном предприятии
3. Рассчитать тарифный фонд заработной платы.
Исходные данные: 5 рабочих-3 разряда, 2 раб.-4 разряда, ставки 3р.-41,89 руб., 4р.-47,57 руб., Т-5677 чел.-час
4. Какой документ устанавливает основы организации выполнения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств? Что прописывается в данном документе?
5. Оборотные средства предприятия, стадии кругооборота.
6. Принципы научной организации труда.
7. Рассчитать тарифный фонд заработной платы.
8. Правила приёмки автотранспортного средства. Где проводится приёмка, какие работы выполняются?
9. Издержки автомобильного транспорта.
10. Методика составления планов деятельности производственного подразделения, в том числе подготовка производства
11. Рассчитать основной фонд заработной платы.
12. Исходные данные: Т-4678 чел.-час ,ср.ставка - 47,57 руб., норма премии-60%.
- 13.Перечислите основные требования к автотранспортным средствам, поступающим для производства работ по техническому обслуживанию и ремонту.
14. Показатели эффективности использования оборотных средств предприятия.
15. Механизм контроля производственной деятельности.
16. Рассчитать среднемесячную заработную плату одного работника.
17. Исходные данные: ФЗП осн.=160790 руб., ФЗП доп.=20988 руб, кол-во работников=2 чел.
18. 7.Комплекты документов, разрабатываемые и оформляемые на типовые технологические процессы (ТПП, ГТП) изготовления и ремонта изделий. Какая документация входит в эти комплекты?
19. Рассчитать среднемесячную заработную плату одного работника.

20. Исходные данные: ФЗП осн.=223544 руб., ФЗП доп.=25677 руб, кол.работников=3 чел.
21. Что такое ЕСКД? Назначение ЕСКД, где применяется?
22. Система показателей рентабельности.
23. Качество: сущность и показатели.
24. Рассчитать среднюю часовую ставку на участке.
25. Исходные данные: 6 рабочих-3 разряда, 2 раб.-4 разряда, 1 раб.-5 разряда, ставки 3р.-41,89 руб, 4р.-47,57 руб, 5р.-52,3 руб.
26. Порядок выдачи автотранспортных средств.
27. Сущность и классификация предприятий автомобильного транспорта.
28. Показатели качества услуг по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава автомобильного транспорта.
29. Рассчитать тарифный фонд заработной платы.
30. Исходные данные: 5 рабочих-3 разряда, 2 раб.-4 разряда, ставки 3р.-41,89 руб, 4р.-47,57 руб., Т-6155 чел.-час
31. Перечислите виды ремонтных документов.
32. Себестоимость услуги
33. Менеджмент организации.
34. Рассчитать среднемесячную заработную плату одного работника.
35. Исходные данные: ФЗП осн.=260790 руб., ФЗП доп.=30988 руб, кол.работников=3 чел.
36. 11.Формы и правила оформления документов на технический контроль. Назначение данного стандарта. Назначение ведомости операций.
37. Структура транспортных потоков.
38. Принципы менеджмента.
39. Рассчитать премию за выполнение плана.
40. Исходные данные: Рср.=41,89руб, Т=2146 чел.-час, Нп=0,5.
41. Перечислите этапы проектирования технологического процесса восстановления детали.
42. Организация производства автотранспортного предприятия.
43. Квалификационные требования ТКС по должности «Мастер участка».
44. Рассчитать основной фонд заработной платы.
45. Исходные данные: Т-6678 чел.-час , ср.ставка -57,57 руб., норма премии-50%.
46. Какие исходные данные необходимы для разработки технологических процессов ТО и ремонта?
47. Планирование производственной программы по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава автомобильного транспорта.
48. Разделение труда в организации.
49. Укажите последовательность разработки технологического процесса

50. Методы нормирования труда.
51. Механизм мотивации персонала.
52. Рассчитать премию за выполнение плана.
53. Исходные данные: $R_{ср.}=56,89$ руб, $T=4146$ чел.-час, $N_p=0,4$.
54. Перечислите основные требования к автотранспортным средствам, поступающим для производства работ по техническому обслуживанию и ремонту.
55. Типы, формы и методы организации производственного процесса
56. Уровни менеджмента.
57. Рассчитать среднемесячную заработную плату одного работника.
58. Исходные данные: ФЗП осн.=360790 руб., ФЗП доп.=40988 руб, кол.работников=4 чел
59. Какие документы относятся к «первичным»? Что указывается в заявке (талоне), приемо-сдаточном акте?
60. Тарифы и ценообразование: сущность и методы установления
61. Сущность и назначение планирования как функции менеджмента.
62. Рассчитать тарифный фонд заработной платы.
63. Исходные данные: 6 рабочих-3 разряда, 3 раб.-4 разряда, ставки 3р.-41,89 руб, 4р.-47,57 руб., $T=11155$ чел.-час
64. Какие документы относятся к «первичным»? Что указывается в Заказ-наряде, журнале учета заказов?
65. Транспорт как отрасль материального производства и производственно-социальной инфраструктуры
66. Роль руководителя в организации работы коллектива.
67. В цехе имеется 50 единиц оборудования. В первую смену работает 50 станков, во вторую - 40, в третью - 20. Определить коэффициент сменности работы оборудования, сделать вывод об эффективности его использования
68. Максимальное время выполнения задания – 20 мин
69. Нормы расхода запасных частей на ремонт, Нормы расхода материалов на ремонт, Ведомость ЗИП на ремонт. Что указывается в данных документах?
70. Доходы предприятия: сущность и виды.
71. Порядок создания системы качества на производственном участке.
72. Первоначальная стоимость основных фондов - 200000 рублей. Средний срок их действия - 15 лет. Определить годовую сумму, норму амортизационных отчислений и остаточную стоимость объекта после пятого года использования
73. Техническая документация на средства оснащения ремонта, чертежи ремонтные. Что указывается в данных документах?
74. Системы оплаты труда
75. Принципы построения организационной структуры управления.
76. Рассчитать сумму годовых амортизационных отчислений, если годовая норма амортизации 22%, стоимость основных фондов 4100000 рублей

77. Технические условия на ремонт, Общие технические условия на ремонт. Что указывается в данных документах?
78. Производственная структура предприятий автомобильного транспорта.
79. Виды менеджмента.
80. Определите годовую сумму амортизации и норму амортизации, если срок службы оборудования 10 лет, стоимость приобретения – 110 тыс. рублей
81. Руководство по ремонту, Общее руководство по ремонту, Ведомость документов для ремонта. Что указывается в данных документах?
82. Экономическая эффективность производственной деятельности: сущность и показатели.
83. Методы менеджмента.
84. Определить фондоотдачу, если выпуск продукции - 180000 рублей, стоимость основных фондов - 60000 рублей
85. Договоры (контракты) на выполнение обслуживания и ремонта. С кем заключаются данные договоры, что устанавливается в этих договорах?
86. Анализ результатов производственной деятельности: сущность и методы.
87. Формальное и неформальное руководство коллективом.
88. Определить фондовооруженность, если численность основных работников составила 60 человек, стоимость основных фондов - 60000 рублей.

№	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
МДК 03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ			
Контрольная работа Вариант 1			
1.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Первую замену масла в картере двигателя грузового автомобиля, проходящего обкатку, рекомендуется произвести через?	через 500 км пробега после начала эксплуатации
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Первую замену масла в картерах главных передач, раздаточных коробок и ведущих мостов грузовых автомобилей, проходящих обкатку, рекомендуется произвести через?	через 2000 км пробега после начала эксплуатации
3.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Исправным считается автомобиль, у которого?	все параметры, характеризующие его техническое состояние, находятся в допустимых пределах.
Вариант 2			

1.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	При проверки Техническое состояние выявляются?	количественные значения его параметров; его состояние исправен или не исправен; места возникновения неисправностей; вероятные причины неисправности
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Промывают радиатор и полость рубашки охлаждение от накипи?	СО
3.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Заменяют марку масла и при необходимости отключают масляных радиатор?	СО
Вариант 3			
1.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Снимают с двигателя карбюратор и прочищают его?	СО
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Проверяют состояние щеток и контактных колец генератора?	ТО-2
3.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Проверяют состояние обмоток выпрямителя и других узлов?	через 25-35 тыс. км пробега
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
Вариант 1			
1.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Как осуществляется правовое регулирование производственно-хозяйственной деятельности.	осуществляется нормами предпринимательского (хозяйственного) права.
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Планирование и организация работ производственного поста, участка.	это комплекс мер, который принимается с целью определить задачи, стоящие перед организацией, а также этапы их выполнения

3.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Документы по планированию и учету технических воздействий, материальных и трудовых затрат.	Возвратные отходы оформляются следующей бухгалтерской записью: Дебет счета 10 «Материалы»; Кредит счета 20 «Основное производство» или Кредит счета 23 «Вспомогательные производства». Расход вспомогательных материалов учитывают обычно так же, как и основных.
Вариант 2			
1.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Классификация автообслуживающих организаций по видам оказываемых услуг.	1. Комплексные станции обслуживания. 2. Специализированные станции по видам работ 3. Станции обслуживания автозаводов
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Производственный процесс АТП и его элементы. Распределение рабочих по постам, специальностям, квалификации.	Производственный процесс на автотранспортных предприятиях (АТП) включает: 1. Основные производственные процессы. Обеспечивают выполнение комплекса производственных операций, определяющих основную цель функционирования предприятия. 2. Вспомогательные производственные процессы. Имеют большое значение для производства основной продукции, хотя непосредственно не предназначены для этого. 3. Обслуживающие производственные процессы. К ним относятся процессы внутрихозяйственного транспортирования грузов (сырья, материалов, инструментов и др.), хранения на складах и выдачи производственных запасов, обработки, хранения и выдачи необходимой информации о производстве, контроля качества продукции и др. 4. Подготовительные и заключительные работы.

			Предназначены для повышения эффективности основного производства с точки зрения учёта всех ресурсов и доведения продукции до стадии реализации. Некоторые элементы производственного процесса на АТП: - Предмет труда. Для транспортных процессов это грузы или пассажиры, а для процессов ТО и ТР — это детали, узлы и агрегаты автомобиля. - Средства труда. Подвижной состав и оборудование для технических воздействий - Трудовая деятельность. Работников АТП.
3.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	Организация труда. Организация рабочих мест. Основные направления научной организации труда.	Организация труда — это деятельность по созданию, поддержанию, упорядочению и развитию системы организации труда, по её преобразованию на основе оргнововведений. Цель организации труда — создание организационных условий, необходимых для достижения высокой социально-экономической результативности трудовой деятельности. Организация рабочего места включает три общих элемента: Обснащение. Включает все необходимые для трудового процесса средства труда. Планировка. Рациональное размещение рабочих мест на производственной площади, пространственное размещение в пределах каждого рабочего места технологического и вспомогательного оборудования, организационной оснастки. Обслуживание. Это составная часть организационного процесса, направленная на обеспечение бесперебойного и эффективного функционирования рабочего

			места.
	Вариант № 3		
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	1. Каналы распределения товаров.	Каналы распределения товаров — это совокупность всех посредников и путей, через которые товар или услуга перемещаются от производителя к конечному потребителю. Некоторые виды каналов распределения: Прямые продажи. Производитель напрямую продаёт товары или услуги конечным потребителям, без участия посредников. Производитель — розничный продавец — потребитель. В этом типе каналов розничный посредник сначала закупает товары у производителя, а затем перепродает их потребителю. Производитель — оптовый продавец — потребитель. Оптовый торговец закупает товары напрямую у производителя и продаёт их потребителю оптом. Производитель — агент — оптовый продавец — розничный продавец — потребитель. Агент — это посредник, который помогает производителю распространять товары на рынке. Франчайзинг. Крупные и сильные компании продают свою франшизу розничным торговцам. В этом типе маркетингового канала производители полностью контролируют магазины, но не владеют ими. 1 Торговый посредник с добавленной стоимостью. Этот тип маркетингового канала используется для продажи товаров от одного производителя другому.
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 09	2. Идентификационный номер ТС (VIN)	Идентификационный номер транспортного средства (VIN) — уникальный код, состоящий из 17 знаков.

			В нём представлены сведения о производителе, характеристиках транспортного средства, а также о годе выпуска. VIN состоит из трёх частей: WMI — международный индекс производителя (3 символа). Первый символ указывает на географическую зону, второй — на страну происхождения, третий — на тип ТС или производственный отдел завода-изготовителя. VDS — информативно-описывающая составляющая (6 символов). Она рассказывает о типе кузова, двигателя, коробки передач, классе безопасности, оснащении. VIS — отличительная составляющая (8 символов). Первый из восьми знаков обозначает год изготовления транспортного средства или модельный год, второй — сборочный завод, а последние шесть — порядковый номер транспортного средства. VIN чаще всего совпадает с номером кузова или номером шасси — в зависимости от конструкции автомобиля, но иногда они могут различаться. 1 Найти VIN можно в паспорте транспортного средства, свидетельстве о регистрации транспортного средства, гарантийном талоне или в страховом полисе на автомобиль. Также VIN можно посмотреть в самом автомобиле — под ветровым стеклом, слева на приборной панели или на водительской двери.
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 08	3.Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе..	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе включает в себя ряд элементов:

	OK 09		Определение потребности в запасных частях. Можно использовать номенклатурные нормы, которые устанавливают средний годовой расход конкретной детали на 100 автомобилей в год. В случае отсутствия таких норм потребность определяют по фактическому расходу деталей за предыдущие периоды. Учёт факторов, определяющих потребность в запасных частях. К ним относятся интенсивность эксплуатации, надёжность узлов, агрегатов и деталей, численность и возрастная структура подвижного состава, пробег, а также климатические зоны и условия эксплуатации Определение размеров, объёмов и периодичности пополнения запасов. Для этого используют следующие принципы: фиксированные уровни запаса на складе, фиксированный объём партии заказа и фиксированная периодичность заказа Пересмотр формирования складских запасов. Это нужно делать каждый год-два, чтобы не принести предприятию ущерб в виде залежавшихся и никому не нужных запчастей.
	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 08 OK 09	4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	Для оптимизации взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей можно использовать следующие подходы: Централизация информации о поставщиках. В CRM-системах можно хранить данные о контактах, условиях сотрудничества, истории закупок и другие важные сведения о каждом поставщике. Это упрощает процесс поиска и выбора поставщиков, а также позволяет быстро находить необходимую информацию. Использование удобных инструментов

			коммуникации. Электронная почта, уведомления и внутренние чаты позволяют связываться с поставщиками непосредственно из CRM-системы без необходимости переключаться на другие инструменты коммуникации Автоматизация процессов. Например, можно настроить систему на автоматическое напоминание о предстоящих закупках, оплате счетов и других важных событиях. Регулярные встречи и обсуждения. Они помогают обмениваться информацией и улучшать взаимопонимание. Установка прозрачных и чётких правил работы с поставщиками. Это касается условий сотрудничества и оплаты. Анализ и оценка работы поставщиков. Помогает выделить лучших и оптимизировать поставки и закупки. Также для управления взаимоотношениями с поставщиками можно использовать SRM-систему (Supplier Relationship Management System) — веб-портал, который позволяет управлять закупками и взаимоотношениями с контрагентами, а также автоматизирует эти процессы
--	--	--	--

