

**Компонент ОПОП 23.03.03. Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

**Б1.В.ДВ.04.02**  
шифр дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Дисциплины (модуля) **Б1.В.ДВ.04.02 Системы, технологии и организация услуг в автосервисе**

Разработчик (и):  
**Баринов А.С.**  
ФИО  
**ст. преподаватель**  
должность

\_\_\_\_\_  
ученая степень,  
звание

Утверждено на заседании кафедры  
**строительства, энергетики и транспорта**  
наименование кафедры

протокол № 11 от 07.07.2023

Заведующий кафедрой **СЭиТ**

  
\_\_\_\_\_  
подпись

**Челтыбашев А.А.**  
ФИО

## 1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ПК-2 Способен организовывать и проводить сервисное обслуживание, диагностику и ремонт транспортных и транспортно-технологических машин, технического технологического оборудования и транспортных коммуникаций	ПК-2.1 Способен использовать знания о системах технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств ПК-2.2 Способен применять современные системы технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств ПК-2.3 Способен проводить учет и корректирование нормативов технической эксплуатации и ремонта колесных транспортных средств с учетом условий эксплуатации	Знать: - методы исследования рыночных ситуаций и рыночных отношений в отрасли; системы экономических взаимоотношений в отрасли; сущность, функции маркетинга и направления его использования в условиях рыночной экономики и законодательства РФ; - методы исследования рыночных ситуаций и рыночных отношений в отрасли, системы экономических взаимоотношений в отрасли; - методы безопасной эксплуатации технологического оборудования, оснастки, инструмента, приспособлений и вспомогательных средств диагностирования автомобилей;	Уметь: - проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации транспортных средств и оборудования различных форм собственности; - применять средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, а также дополнительное технологическое оборудование, необходимое для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств;	Владеть: - терминологией и основными маркетинговыми категориями; - методами маркетинговых исследований;	- комплект заданий для выполнения лабораторных работ; - тестовые задания;	Экзаменационные билеты Результаты текущего контроля

## 2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
<b>Наличие умений</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочётами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объёме без недочётов.
<b>Наличие навыков (владение опытом)</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочётами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочётами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.

### 3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

#### 3.1 Критерии и шкала оценивания лабораторных работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по лабораторной/практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на лабораторную/практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

### 4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Список вопросов к экзамену по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в автосервисе»:

1. Понятие «услуга автосервиса», «система услуг автосервиса», «организация услуг автосервиса», «техническое обслуживание автомобиля», «ремонт автомобиля».
2. Классификация услуг автосервиса.
3. Подходы к качеству в автосервисе.
4. Структурирование качества ремонта и технического обслуживания на предприятии автомобильного сервиса с точки зрения преобразования этим предприятием свойств автотранспортного средства.
5. Методы, виды и средства контроля качества процессов в автосервисе.
6. История развития предприятий автомобильного сервиса.
7. Классификация автосервисов.
8. Классификация станций технического обслуживания.
9. Классификация технического обслуживания автомобилей.
10. Классификация ремонта автомобилей.

11. Сертификация услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей: определение, задачи, нормативно-правовая база, этапы.
12. Ассоциации в сфере автомобильного сервиса.
13. Значение для автомобильного сервиса Федерального закона РФ «О защите прав потребителей».
14. Функциональная схема станции технического обслуживания автомобилей.
15. Заказ-наряд: определение, форма, этапы подготовки, использование.
16. Постоянные издержки функционирования предприятия автомобильного сервиса.
17. Содержание раздела «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств» Общероссийского классификатора услуг населению. Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса.
18. Формы строгой отчетности предприятия автомобильного сервиса.
19. Табель (ведомость) производственного оборудования, акт (талон) выходного контроля, лист контроля качества выполненных работ, сервисная книжка, счет на оплату услуг предприятия автосервиса.
20. Материальные и информационные потоки на предприятии автомобильного сервиса.
21. Технологические карты на предприятии автомобильного сервиса.
22. Характеристика этапов выдачи автомобиля из сервиса.
23. Производственная система предприятия автомобильного сервиса.
24. Обучение рабочего персонала предприятия автомобильного сервиса.
25. Инновации в сфере автомобильного сервиса.
26. Алгоритм записи на сервис по телефонному звонку.
27. Классификация инструментов в автомобильном сервисе.
28. Статистические показатели оценки рынка ремонта и технического обслуживания автомобильного транспорта.
29. Основы управления предприятием автомобильного сервиса.
30. Экономические компьютерные программы для предприятий автомобильного сервиса.
31. Обработка в Microsoft Excel информации в области автомобильного сервиса.
32. Особенности технического обслуживания автомобилей в зависимости от режимов и условий эксплуатации.
33. Этапы и показатели выбора оборудования (на примере оборудования для мойки автомобилей).
34. Классификация и характеристика оборудования для мойки автомобилей.

35. Факторный анализ экономических показателей деятельности предприятия автомобильного сервиса.
36. Права, обязанности, ответственность, профессиональные взаимодействия автомеханика.
37. Гарантийные обязательства по инструменту, предназначенному предприятиям автомобильного сервиса.

### Типовой вариант экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 «МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
 (ФГАОУ ВО «МАУ»)

**Кафедра строительства, энергетики и транспорта**  
 Направление и направленность подготовки (специальности)  
23.03.03. Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в автосервисе»

- 
- 
1. Понятие «услуга автосервиса», «система услуг автосервиса», «организация услуг автосервиса», «техническое обслуживание автомобиля», «ремонт автомобиля».
  2. Табель (ведомость) производственного оборудования, акт (талон) выходного контроля, лист контроля качества выполненных работ, сервисная книжка, счет на оплату услуг предприятия автосервиса.
- 
- 

Зав. кафедрой строительства, энергетики и транспорта  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Челтыбашев А.А.

Оценка	Критерии оценки ответа на экзамене
<i>Отлично</i>	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса. Владеет специальной терминологией, демонстрирует общую эрудицию в предметной области, использует при ответе ссылки на материал специализированных источников, в том числе на Интернет-ресурсы.
<i>Хорошо</i>	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, владеет специальной терминологией на достаточном уровне; могут возникнуть затруднения при ответе на уточняющие вопросы по рассматриваемой теме; в целом демонстрирует общую эрудицию в предметной области.
<i>Удовлетворительно</i>	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, плохо владеет специальной терминологией, допускает существенные ошибки при ответе, недостаточно ориентируется в источниках специализированных знаний.
<i>Неудовлетворительно</i>	Обучающийся не знает значительной части программного материала,

	допускает существенные ошибки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, не владеет специальной терминологией, не ориентируется в источниках специализированных знаний. Нет ответа на поставленный вопрос.
--	---

Оценка, полученная на экзамене, переводится в баллы («5» - 20 баллов, «4» - 15 баллов, «3» - 10 баллов) и суммируется с баллами, набранными в ходе текущего контроля.

Итоговая оценка по дисциплине (модулю)	Суммарные баллы по дисциплине (модулю), в том числе	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	91 - 100	Выполнены все контрольные точки текущего контроля на высоком уровне. Экзамен сдан
<i>Хорошо</i>	81-90	Выполнены все контрольные точки текущего контроля. Экзамен сдан
<i>Удовлетворительно</i>	70- 80	Контрольные точки выполнены в неполном объеме. Экзамен сдан
<i>Неудовлетворительно</i>	69 и менее	Контрольные точки не выполнены или не сдан экзамен

### 5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания, расчетные задачи, мини-кейсы, ситуационные задания, практико-ориентированные задания.*

#### Комплект заданий диагностической работы

<b>ПК-2 Способен организовывать и проводить сервисное обслуживание, диагностику и ремонт транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций</b>	
1	<p>1. В чем заключается понятие «услуги»?</p> <p>1) в безвозмездном выполнении некоторых работ; 2) в возмездном выполнении некоторых работ; 3) в спонсорской помощи при выполнении в некоторых работ</p> <p>2. В чем заключается понятие «потребитель» в сфере технического сервиса?</p> <p>1) коммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги; 2) некоммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги; 3) физическое лицо, намеревающееся или заказывающее некоторые услуги.</p>

3. В чем заключается осуществление планово-предупредительной системы ТО и ремонтов автомобилей?

- 1) в плановом выполнении работ по ремонту автомобилей, предупреждающем 21 неожиданные их отказы;
- 2) в плановом выполнении работ по ТО и диагностике автомобилей, предупреждающих их неожиданные отказы;
- 3) в предупредительном их ремонте основных узлов автомобилей с целью предотвращения внезапных отказов.

4. Исходя из какого условия рассчитывается оптимальное количество узлов и агрегатов в обменном фонде?

- 1) отсутствие очереди на замену узлов и агрегатов;
- 2) минимум суммарных затрат на создание обменного фонда и потерь клиентов от простоев их автомобилей в очереди на замену;
- 3) отсутствие бесконечно возрастающей очереди на замену агрегатов.

5. Назовите основные и обязательные признаки предпринимательской деятельности в области технического сервиса:

- 1) создание новых предприятий, освоение ремонта новых марок автомобилей;
- 2) самостоятельность деятельности, систематический характер получения прибыли и государственная регистрация;
- 3) освоение новых марок ремонтно-технологического оборудования, внедрение новых технологий ремонта.

6. Существует ли разница в понятиях производственного и технологического процессов на сервисном предприятии?

- 1) разницы нет, оба понятия равнозначны;
- 2) производственный процесс является более широким понятием, нежели технологический процесс;
- 3) технологический процесс является более широким понятием, нежели производственный процесс.