

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

**Б1.В.ДВ.02.02**  
шифр дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

|                                |                                                                                              |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Дисциплины<br/>(модуля)</b> | <b><u>Б1.В.ДВ.02.02    Технология    и    организация    фирменного<br/>обслуживания</u></b> |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

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

\_\_\_\_\_  
ученая степень,  
звание

Утверждено на заседании кафедры  
строительства, энергетики и транспорта  
наименование кафедры

протокол № 6 от 22.05.2026

Заведующий кафедрой СЭиТ

|                                                                                      |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <u>Челтыбашев А.А.</u> |
| подпись                                                                              | 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 и технологического оборудования и транспортных коммуникаций | ПК-2.1 Способен использовать знания о системах технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств<br>ПК-2.2 Способен применять современные системы технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств<br>ПК-2.3 Способен проводить учет и корректирование нормативов технической эксплуатации и ремонта колесных транспортных средств с учетом условий эксплуатации | Знать:<br>- основные особенности обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций, использующихся в автомобильной промышленности; и<br>- технические условия и правила рациональной эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, причины и последствий прекращения ее работоспособности. | Уметь:<br>- учитывать особенности обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций; и<br>- определять причины и последствия прекращения работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования. | Владеть:<br>- навыками применения особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций; и<br>- навыками рациональной эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования. | - комплект заданий для выполнения практических работ;<br>- тестовые задания; | 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<br>(«неудовлетворительно»)                                                                                                | Пороговый<br>(«удовлетворительно»)                                                                                                                                          | Продвинутый<br>(«хорошо»)                                                                                                                                            | Высокий<br>(«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.                                      | Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)  | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочётами. | Продemonстрированы 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.                                                                               | Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочётами.                                                                        | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован 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 практических 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                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b>             | Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по лабораторной/практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.                            |
| <b>Хорошо</b>              | 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. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на лабораторную/практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.                                         |
| <b>Неудовлетворительно</b> | Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.<br>ИЛИ<br>Задание не выполнено.                                                                 |

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

Список вопросов к экзамену по дисциплине «Технология и организация фирменного обслуживания»:

1. Общая характеристика собственности предприятий транспорта и сервиса: основные производственные фонды, оборотные средства, договора на аренду земли.
2. В каких этапах управления и почему участие руководителя высшего уровня является обязательным и почему.
3. Централизованные и децентрализованные организационно-производственные структуры.
4. Основные этапы процесса управления.
5. Каковы взаимоотношения системы и ее элементов и условий включения элементов в систему.
6. Парк автомобилей, его рассредоточенность и особенность эксплуатации с точки зрения материально-технического обеспечения.
7. Каков математический аналог интервальной оценки показателей функционирования системы.
8. Организация МТО на гарантийном и послегарантийном периодах эксплуатации автомобилей.
9. Планирование стратегии развития фирменных автосервисов.
10. Основные этапы процесса управления.
11. Основные службы и подразделения.

12. Дать определение понятия управления, указать основные факторы, определяющие эффективность управления.
13. Основные предпосылки и принципы фирменного обслуживания автомобилей в условиях их массового производства.
14. Перечислите основные методы принятия решений в условиях дефицита информации.
15. В чем преимущества и недостатки стандартных решений, применяемых при управлении технической эксплуатацией автомобилей.
16. В чем смысл и значение итеративного характера управления системами.
17. Основные задачи МТО автомобильного транспорта.
18. Какие существуют виды и размещение складов запасных частей.
19. Эффективность фирменных систем МТО.
20. Состояние фирменных систем заводов-производителей автомобилей РФ.
21. Факторы, определяющие спрос на запасные части.
22. Какие группы факторов используются в целевой функции.
23. Зональные склады: общая техническая характеристика, номенклатура и объем запасов.
24. Структура фирменных систем и характеристика их элементов.
25. Центр запасных частей: общие технические данные, номенклатура и объем запасов.
26. Назовите основные способы компенсации дефицита информации.
27. Планирование как основа управления фирмой.
28. Функции системы управления.
29. Каковы взаимоотношения системы и ее элементов и условий включения элементов в систему.
30. Основные этапы процесса управления.
31. Оценка емкости рынка автомобильных сервисных услуг.
32. Фирменные системы ТО и ремонта.
33. Планирование и организация ТО и ремонта на фирменных предприятиях автосервиса.
34. Оптимизация размера оборотного фонда агрегатов по условиям эффективности функционирования производства ТО и ремонта.
35. Оценка надежности и оптимизации функционирования производственных подразделений и элементов.
36. Функции системы управления.
37. Способы поддержания парка в технически исправном состоянии.
38. Назначение и цели планирования фирменных предприятий автосервиса.
39. Бизнес-планирование как элемент управления предприятием.
40. В каких этапах управления и почему участие руководителя высшего уровня является обязательным и почему.
41. Основные предпосылки и принципы фирменного обслуживания автомобилей в условиях их массового производства.
42. Общая характеристика собственности предприятий транспорта и сервиса: основные производственные фонды, оборотные средства, договора на аренду земли.
43. Дать определение понятия управления, указать основные факторы, определяющие эффективность управления.
44. Основные этапы процесса управления.
45. Дать характеристику системам планирования на предприятиях автосервиса.
46. Способы поддержания парка в технически исправном состоянии.

## 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 «Технология и организация фирменного обслуживания»

- =====
1. Общая характеристика собственности предприятий транспорта и сервиса: основные производственные фонды, оборотные средства, договора на аренду земли.
  2. Структура фирменных систем и характеристика их элементов.
- =====

Зав. кафедрой строительства, энергетики и транспорта

Челтыбашев А.А.

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

| 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.<br>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 | Критерии оценивания |
|----------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
|----------------------------------------|-------------------------------|---------------------|

|                            |                       |                                                                                   |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                            | (модулю), в том числе |                                                                                   |
| <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><i>ПК-2 Способен организовывать и проводить сервисное обслуживание, диагностику и ремонт транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций</i></b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                              | <p>1. В чем заключается понятие «услуги»?</p> <p>1) в безвозмездном выполнении некоторых работ;<br/> 2) в возмездном выполнении некоторых работ;<br/> 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;<br/> 2) некоммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги;<br/> 3) физическое лицо, намеревающееся или заказывающее некоторые услуги.</p> <p>3. В чем заключается осуществление планово-предупредительной системы ТО и ремонтов автомобилей?</p> <p>1) в плановом выполнении работ по ремонту автомобилей, предупреждающем 21 неожиданные их отказы;<br/> 2) в плановом выполнении работ по ТО и диагностике автомобилей,</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>предупреждающих их неожиданные отказы;</p> <p>3) в предупредительном их ремонте основных узлов автомобилей с целью предотвращения внезапных отказов.</p> <p>4. Исходя из какого условия рассчитывается оптимальное количество узлов и агрегатов в обменном фонде?</p> <p>1) отсутствие очереди на замену узлов и агрегатов;</p> <p>2) минимум суммарных затрат на создание обменного фонда и потерь клиентов от простоев их автомобилей в очереди на замену;</p> <p>3) отсутствие бесконечно возрастающей очереди на замену агрегатов.</p> <p>5. Назовите основные и обязательные признаки предпринимательской деятельности в области технического сервиса:</p> <p>1) создание новых предприятий, освоение ремонта новых марок автомобилей;</p> <p>2) самостоятельность деятельности, систематический характер получения прибыли и государственная регистрация;</p> <p>3) освоение новых марок ремонтно-технологического оборудования, внедрение новых технологий ремонта.</p> <p>6. Существует ли разница в понятиях производственного и технологического процессов на сервисном предприятии?</p> <p>1) разницы нет, оба понятия равнозначны;</p> <p>2) производственный процесс является более широким понятием, нежели технологический процесс;</p> <p>3) технологический процесс является более широким понятием, нежели производственный процесс.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|