

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Иванович

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.08.2026 15:26:39

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fb23726a1609b644b33d8986ab6255891f288f913a1351fae

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я.Горина»

Агробиотехнологический колледж

УТВЕРЖДЕН

на заседании отделения
инженерного направления

«20» 08 2026 г., протокол № 8

Заведующий отделением

Н.А. Ревенко Н.А. Ревенко

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

(наименование профессионального модуля)

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

(код и наименование направления специальности)

п. Майский 2026 г.

**Экспертное заключение
на фонд оценочных средств ПМ. 03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов**

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

(код, наименование специальности)

Представленный фонд оценочных средств (ФОС) ПМ. 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов соответствует требованиям ФГОС СПО.

Предлагаемые составителями формы и средства промежуточного контроля соответствуют целям и задачам реализации программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным требованиям формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в образовательном процессе.

Руководитель службы технического обслуживания
и ремонта механического оборудования
ООО «Русагро-Инвест»

МП

Подпись

М.С. Маняхин

«17» 04 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	4
2. Формы контроля и оценивания формируемых компетенций	8
3. Критерии оценивания формируемых компетенций	9
4. Контрольно-оценочные средства	16
5. Методические материалы	37
6. Список источников	39

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения ФОС

ФОС предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля «ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

1.2 Цели и задачи создания ФОС

Целью создания ФОС является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения по профессиональному модулю «ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг

по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

и их компонентов» и требованиям программы подготовки специалистов среднего звена.

ФОС решает задачи:

- реализация междисциплинарного подхода к отбору содержания профессионального модуля с учетом профессиональной направленности;

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС СПО по направлению подготовки;

- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ППССЗ, определенных в виде набора общих и профессиональных компетенций выпускников.

Назначение фонда оценочных средств: используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов, а также предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению обучения в установленной учебным планом форме: Экзамен (квалификационный).

Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

1.3 Планируемые результаты освоения профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь**:

Определять основные геометрические параметры деталей, узлов и агрегатов; Определять технические характеристики узлов и агрегатов транспортных средств; Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ;

Подбирать оригинальные запасные части и их аналоги по артикулам и кодам в соответствии с каталогом.

Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ;

Подбирать оригинальные запасные части и их аналоги по артикулам и кодам в соответствии с заданием;

Визуально и экспериментально определять техническое состояние узлов, агрегатов и механизмов транспортного средства;

Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ.

Определять возможность, необходимость и экономическую целесообразность модернизации автотранспортных средств;

Соблюдать нормы экологической безопасности

Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы;

Проводить контроль технического состояния транспортного средства.

Составить технологическую документацию на модернизацию и тюнинг транспортных средств.

Определить взаимозаменяемость узлов и агрегатов транспортных средств, необходимый объем используемого материала, возможность изменения интерьера, качество используемого сырья;

Установить дополнительное оборудование, различные аудиосистемы, освещение. Выполнить арматурные работы.

Определить необходимый объем используемого материала, возможность изменения экстерьера качество используемого сырья;

Установить дополнительное оборудование, внешнее освещение. Наносить краску и пластик, аэрографию.

Изготовить карбоновые детали

Визуально определять техническое состояние производственного оборудования; Определять наименование и назначение технологического оборудования;

Подбирать инструмент и материалы для оценки технического состояния производственного оборудования;

Читать чертежи, эскизы и схемы узлов и механизмов технологического оборудования; Обеспечивать технику безопасности при выполнении работ по оценке технического состояния производственного оборудования;

Определять потребность в новом технологическом оборудовании; Определять неисправности в механизмах производственного оборудования. Составлять графики обслуживания производственного оборудования;

Подбирать инструмент и материалы для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования;

Обеспечивать технику безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию производственного оборудования;

Настраивать производственное оборудование и производить необходимые регулировки. Прогнозировать интенсивность изнашивания деталей и узлов оборудования; Определять степень загруженности и степень интенсивности использования производственного оборудования;

Диагностировать оборудование, используя встроенные и внешние средства диагностики; Рассчитывать установленные сроки эксплуатации производственного оборудования; Применять современные методы расчетов с использованием программного обеспечения ПК;

Создавать виртуальные макеты исследуемого образца с критериями воздействий на него, применяя программные обеспечения ПК.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

Назначение, устройство и принцип работы агрегатов, узлов и деталей автомобиля; Правила чтения электрических и гидравлических схем;

Правила пользования точным мерительным инструментом;

Современные эксплуатационные материалы, применяемые на автомобильном транспорте. Основные сервисы в сети интернет по подбору запасных частей; Классификация запасных частей автотранспортных средств;

Законы РФ регулирующие сферу переоборудования транспортных средств; Назначение, устройство и принцип работы агрегатов, узлов и деталей автомобиля; Основные направления в области улучшения технических характеристик автомобилей;

Назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для модернизации автотранспортных средств;

Методику определения экономического эффекта от модернизации и модификации автотранспортных средств.

Конструктивные особенности узлов, агрегатов и деталей автотранспортных средств; Назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для модернизации;

Материалы, используемые при производстве деталей узлов, агрегатов.

Правила расчета снижения затрат на эксплуатацию Т.С., рентабельность услуг.

Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности

Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения. Требования техники безопасности. Законы РФ, регламентирующие производство работ по тюнингу Особенности и виды тюнинга. Основные направления тюнинга двигателя.

Устройство всех узлов автомобиля. Теорию двигателя. Теорию автомобиля. Особенности тюнинга подвески. Технические требования к тюнингу тормозной системы. Требования к тюнингу

системы выпуска отработанных газов. Особенности выполнения блокировки для внедорожников.

Знать виды материалов применяемых в салоне автомобиля;

- Особенности использования материалов и основы их компоновки;
- Особенности установки аудиосистемы;
- Технику оснащения дополнительным оборудованием;
- Особенности установки внутреннего освещения;
- Требования к материалам и особенности тюнинга салона автомобиля.
- Способы увеличения мощности двигателя;
- Технологию установки ксеноновых ламп и блока розжига; Методы нанесения аэрографии;
- Технологию подбора дисков по типоразмеру;
- ГОСТ Р 51709-2001 проверки света фар на соответствие;
- Особенности подбора материалов для проведения покрасочных работ;
- Знать особенности изготовления пластикового обвеса;
- Технологию тонировки стекол; Технологию изготовления и установки подкрылков. Назначение, устройство и характеристики типового технологического оборудования; Признаки и причины неисправностей оборудования его узлов и деталей; Неисправности оборудования его узлов и деталей;
- Правила безопасного владения инструментом и диагностическим оборудованием;
- Правила чтения чертежей, эскизов и схем узлов и механизмов технологического оборудования;
- Методику расчетов при определении потребности в технологическом оборудовании;
- Технические жидкости, масла и смазки, применяемые в узлах производственного оборудования.
- Систему технического обслуживания и ремонта производственного оборудования;
- Назначение и принцип действия инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования;
- Правила работы с технической документацией на производственное оборудование;
- Требования охраны труда при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования;
- Технологию работ, выполняемую на производственном оборудовании;
- Способы настройки и регулировки производственного оборудования.
- Законы теории надежности механизмов и деталей производственного оборудования;
- Влияние режима работы предприятия на интенсивность работы производственного оборудования и скорость износа его деталей и механизмов;
- Средства диагностики производственного оборудования;
- Амортизационные группы и сроки полезного использования производственного оборудования;
- Приемы работы в Microsoft Excel, MATLAB и др. программах;
- Факторы, влияющие на степень и скорость износа производственного оборудования

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- Рационально и обоснованно подбирать взаимозаменяемые узлы и агрегаты с целью улучшения эксплуатационных свойств. Работа с базами по подбору запасных частей к автотранспортным средствам с целью их взаимозаменяемости.
- Организовывать работы по модернизации и модификации автотранспортных средств в соответствии с законодательной базой РФ.
- Выполнять оценку технического состояния транспортных средств и возможность их модернизации.
- Прогнозирование результатов от модернизации автотранспортных средств. Производить технический тюнинг автомобилей
- Стайлинг автомобиля
- Оценка технического состояния производственного оборудования. Проведение регламентных работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования.
- Определение интенсивности изнашивания деталей производственного оборудования и прогнозирование остаточного ресурса

1.4 Характеристики оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Перечень вопросов для собеседования
2	Практическая работа	Практическая работа — это задание для студента, которое должно быть выполнено по теме, определенной преподавателем. Предполагается также использование рекомендованной им литературы при подготовке к практической работе и плана изучения материала. Рассматриваемое задание в ряде случаев включает дополнительную проверку знаний студента — посредством тестирования или, например, написания контрольной работы. Главная цель проведения практической работы заключается в выработке у студента практических умений, связанных с обобщением и интерпретацией тех или иных научных материалов. Кроме того, ожидается, что результаты практических занятий будут впоследствии использоваться обучающимися для освоения новых тем	Вопросы для выполнения практических работ
3	Ситуационная задача	<i>Ситуационная задача</i> представляет собой описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнив задания, которые демонстрируют действенность знаний	Перечень ситуационных задач
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5	Зачет	Средство проверки знаний и умений полученных после изучения дисциплины	Вопросы к зачету
6	Дифференцированный зачет	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончании изучения дисциплины в виде, предусмотренном учебным планом	Вопросы к диф.зачету
7	Экзамен	Итоговое контрольное мероприятие, целью которого является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студентов к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.	Ситуационные задачи к квалификационному экзамену

2. Формы контроля и оценивания формируемых компетенций

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) профессиональ- ного модуля*	Код контролируемой компетен- ции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. МДК 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
1	Тема 1.1. Предпродажная подго- товка новых автотранс- портных средств (АТС)	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
2	Тема 1.2. Предпродажная подго- товка АТС с пробегом	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
3	Тема 1.3. Приемка автотранспорт- ных средств в ТО и ре- монт	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
4	Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
5	Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
	Тема 1.6. Работа с клиентами авто- сервиса.		
Раздел 2. МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
6	Тема 2.1 Культура делового обще- ния	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
7	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
8	Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Собеседование, те- стирование
Экзамен по МДК.03.01 Орга- низация сервисного обслу- живания и работа с клиен- тами		ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.
Экзамен по МДК.03.02 Ком- муникации с потребителями и поставщиками по вопро- сам сервиса автотранс-порт- ных средств		ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.
Зачет по производственной практике		ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Отчет по практике, дневник прохождения практики
Экзамен (квалификационный)		ОК 01- ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1- ПК 3.3.	Билеты к экзамену (квалификационному)

3. Критерии оценивания формируемых компетенций

Критерии оценки учебной деятельности по профессиональному модулю. Результатом проверки уровня усвоения учебного материала является отметка. При оценке знаний учащихся предполагается обращать внимание на правильность, осознанность, логичность и доказательность в изложении материала, точность использования технической терминологии, самостоятельность ответа. Оценка знаний предполагает учёт индивидуальных особенностей учащихся, дифференцированный подход к организации работы.

Исходя из поставленных целей, учитывается:

- Правильность и осознанность изложения содержания, полноту раскрытия понятий, точность употребления научных терминов.
- Степень формирования интеллектуальных и профессиональных умений.
- Самостоятельность ответа.
- Речевую грамотность и логическую последовательность ответа.

Критерии оценки устных ответов

№ п/п	Критерии оценки	Оценка
1	1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей. 2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутри предметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов. 3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.	Отлично
2	1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из	Хорошо

	наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя. 2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрисубъектные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины. 3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины. 4. Ответ самостоятельный. 5. Наличие неточностей в изложении материала. 6. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях. 7. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов педагога восполняются сделанные пропуски	
3	1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала. 2.Материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно. 3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. 4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие. 5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении. 6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий. 7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте. 8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки.	Удовлетворительно
4	1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала.	Неудовлетворительно

	2. Не делает выводов и обобщений. 3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу. 5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи педагога.	
--	--	--

Критерии оценки практической работы

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценки
1	– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; – показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, – проявлен творческий подход, – умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; – работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	5	Отлично
2	– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; – показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, – работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.	4	Хорошо
3	– практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; – продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; – выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4–5 недочетов	3	Удовлетворительно
4	– число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; – если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий.	2-0	Неудовлетворительно

Критерии оценки ситуационных задач

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценки
-------	-----------------	-------	--------

1	студент свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы)	5	Отлично
2	студент достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе	4	Хорошо
3	студент недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике	3	Удовлетворительно
4	студент имеет очень слабое представление о предмете и допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной задачи на практике	2-0	Неудовлетворительно

Критерии оценки тестовых заданий

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

№ п/п	Баллы	Оценка
1	86-100%	Отлично
2	68-85%	Хорошо
3	51-67%	Удовлетворительно
4	Менее 51%	Неудовлетворительно

Таблица соответствия балльно-рейтингового и отметочного контроля

Уровень сформированности компетенций	Сумма рейтинговых баллов	Традиционная оценка
Повышенный	90-100	Отлично
Базовый	75-89	Хорошо
Пороговый	60-74	Удовлетворительно
Недостаточный	Менее 60	Неудовлетворительно

Критерии оценки зачета, дифференцированного зачета

Промежуточная аттестация осуществляется в виде зачета и дифференцированного зачета.

Зачет и дифференцированный зачет – преследуют цель оценить работу студента за семестр, полученные теоретические знания, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.

№ п/п	Критерии оценки зачета	Оценка
1	Обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки,	Зачтено

	освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.		
2	Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки		Не зачтено
№ п/п	Критерии оценки дифференцированного зачета	Баллы	Оценка
1	Обучающийся при ответе на все вопросы: - проявил глубокие, творческие способности в понимании изложении учебно-программного материала; показывает высокий уровень компетентности; - усвоил взаимосвязь основных понятий и дисциплин, их значение для приобретаемой профессии; анализирует основные понятия с точки зрения различных авторов, демонстрируя знание учебной, периодической и монографической литературы, законодательства в рамках тематики дисциплины и практики его применения; - показывает все сторонние и систематические знания теоретического материала; видит междисциплинарные связи; - профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы; - полно, грамотно и последовательно изложил ответы на все дополнительные вопросы и задания.	5	Отлично
2	- показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения; - показывает полное, но недостаточно глубокое знание учебно-программного материала, допустил какие-либо неточности в ответах, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений; - имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности; - уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса; привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности; - вопросы, задаваемые экзаменатором, не вызывают существенных затруднений. Допускается 1-2 незначительные ошибки	4	Хорошо
3	- показывает поверхностные знания учебно-программного материала, при ответе отсутствует	3	Удовлетворительно

	должная связь между анализом, аргументацией и выводами; однако в целом в полнее ориентируется в профилирующих для данной специальности дисциплинах; - владеет практическими навыками, но чувствует себя не уверенно при анализе междисциплинарных связей; - на поставленные вопросы отвечает не уверенно; - в ответе допущен ряд логических ошибок, аргументы привлекаются недостаточно веские; - ответ композиционно не выстроен, демонстрируется средний уровень владения литературным языком при формулировании тезисов и аргументов; - на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. Допускается не более 3–4 ошибок.		
4	- не усвоил значительную часть учебно-программного материала или показывает крайне слабые знания учебного материала, низкий уровень компетентности; - демонстрирует крайне неуверенное изложение вопроса; - имеет слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций; не может привести примеры из реальной практики; - не уверенно и логически не последовательно излагает материал; в ответе присутствуют серьезные нарушения композиционные, речевые и нормативные; - неправильно отвечает на поставленные экзаменатором вопросы или затрудняется с ответом; отказывается от ответа. Ставится при наличии свыше пяти ошибок	2	Неудовлетворительно

Критерии оценки экзаменационной работы

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценка
1	Обучающийся обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	5	Отлично
2	Обучающийся обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	4	Хорошо

3	Обучающийся обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач	3	Удовлетворительно
4	Обучающийся обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.	2-0	Неудовлетворительно

4. Контрольно-оценочные средства

4.1 Материалы оценочных средств для текущего контроля

Тестовые задания

Задания для оценки освоения МДК.03.01 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов:

Текущий контроль осуществляется в следующих формах:

- устный опрос;
- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение практических заданий;
- письменный опрос, в том числе тестирование;
- выполнение реферата, доклада;
- курсовое проектирование.

Тест

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 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 прејскуранту 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 дефектации, 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).

21. Документ, содержащий технические требования, требования к дефектации изделия, значения показателей и нормы, которым должно удовлетворять данное изделие после ремонта, требования к приемке, контрольным испытаниям, комплектации, упаковыванию, транспортированию и хранению изделия после ремонта, гарантийные обязательства – это?

а) общие технические условия на ремонт; б) технические условия на ремонт;

в) руководство по ремонту.

22. Индивидуальный метод ремонта предусматривает:

а) установку агрегатов, взятых из оборотного фонда СТОА. б) установку тех же агрегатов после ремонта.

в) прокат агрегатов, взятых у владельца автомобиля.

23. Контроль качества работ осуществляется:

- а) до приезда на СТОА.
- б) непосредственно на месте обслуживания.
- в) после 1000 км пробега с момента проведения ТО.

24. Виды хранения машин в нерабочий период подразделяются на следующие: а) кратковременный, открытый, смешанный;

- б) хранение на машинных дворах или в ангарах; в) межсменный, кратковременный, длительный.

25. Как называется комплекс работ по поддержанию работоспособности и исправности машин при их использовании, хранении и транспортировке?

- а) социальное обслуживание; б) техническое обслуживание; в) физическое обслуживание; г) механическое обслуживание.

26. Где производятся основные работы по ТО и ТР? а) на рабочих постах производственной зоны.

- б) на участке уборочно-моечных работ. в) на участке диагностирования.

26. Что означают условный индекс видов работ «КР»? а) контрольные работы.

- б) кузовные работы. в) крепежные работы.

27. Какие виды обслуживания Вы знаете?

- а) контрольное, диагностическое, сезонное, капитальный ремонт, текущий ремонт, техническое обслуживание №1;

- б) эксплуатационное, сезонное, ежедневное, текущий ремонт, техническое обслуживание №2, капитальный ремонт;

- в) ежедневное обслуживание, техническое обслуживание №1, техническое обслуживание №2, сезонное обслуживание, текущий ремонт, капитальный ремонт.

28. Техническое обслуживание №1 ...

- а) производиться по потребности, выявляемой водителем в процессе эксплуатации, при ежедневных контрольных осмотрах механиками (при возвращении автомобилей с линии);

- б) проводиться два раза в год, весной и осенью, и предназначено для подготовки автомобиля к эксплуатации с учетом предстоящих изменений климатических условий;

- в) предназначено для поддержания автомобилей в технически исправном состоянии, выявления и предупреждения отказов и неисправностей, а также снижения интенсивности изнашивания деталей, узлов и механизмов путем проведения установленного комплекса работ.

29. Капитальный ремонт автомобилей производится...

- а) в основном на специализированных ремонтных предприятиях – авторемонтных заводах с полной разборкой автомобиля на отдельные узлы и агрегаты, а те в свою очередь, на отдельные детали;

- б) по потребности, выявляемой водителем в процессе эксплуатации, при ежедневных контрольных осмотрах механиками (при возвращении автомобилей с линии), а также в процессе проведения ТО-1 и ТО-2 при обнаружении сверх объемных работ;

- в) проводиться два раза в год, весной и осенью, и предназначено для подготовки автомобиля к эксплуатации с учетом предстоящих изменений климатических условий.

Эталоны ответов:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ответ	г	б, в	б	в	а	в	в	а,б	в	а	а	в, г
Номер вопроса	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ответ	в	а	б	б	в	а	в	в	б б	б	в	а
Номер вопроса	25	26	27	28	29	30						
Ответ	б	а	в	в	в	а						

Тест 2.

1. По виду перевозок АТП подразделяются на:
А) грузовые, пассажирские, смешанные, специальные; Б) комплексные, специализированные, грузовые;
В) общего пользования, ведомственные.
2. Как определяется коэффициент использования грузоподъемности, представляющий собой отношение массы перевозимого груза к какому показателю?
А) номинальной грузоподъемности. Б) полной массе.
В) фактической массе автомобиля. Г) массе порожнего автомобиля.
3. Как называется отношение количества автомобилей в технически исправном состоянии к общему списочному количеству?
А) коэффициент использования парка подвижного состава; Б) коэффициент выпуска на линию;
В) коэффициент технической готовности; Г) коэффициент потерь парка в простое.
4. Коэффициент использования пробега — это отношение каких показателей? А) груженого пробега к общему; Б) холостого пробега к груженому;
В) нулевого пробега к общему; Г) пробега с грузом к холостому.
5. Как изменяется грузооборот с увеличением длины ездки с грузом? А) не изменяется;
Б) увеличивается; В) уменьшается;
Г) показатели между собой не связаны;
6. Если расчетное количество оборудования $S_{расч}$ равно 5,58, а принятое $S_{прин}$ равно 6, то коэффициент использования оборудования равен...
А) 0,98
Б) 0,93
В) 0,97
Г) 0,95
7. Чему равен действительный фонд времени работы оборудования F_d , если номинальный фонд времени работы оборудования $F_n = 4436$ час., а коэффициент, учитывающий потери времени на ремонт станка $K = 0,95$?
А) 3898
Б) 4048
В) 4214
Г) 4219
8. В зависимости от чего автотранспортные предприятия подразделяются на грузовые, пассажирские и смешанные?
А) объема перевозок. Б) числа автомобилей. В) характера перевозок.
Г) ведомственной принадлежности.
9. Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия?
А) Организация и выполнение перевозок.
Б) Хранение, техническое обслуживание и ремонт подвижного состава.
В) Совершенствование конструкции эксплуатируемых автомобилей. Г) Содержание и ремонт зданий, сооружений и оборудования.
10. Необходимо или нет ежедневно проверять медико-биологическое состояние водителей, проводить предрейсовый медицинский контроль, если на АТП организована медслужба?
А) должны проходить все водители.

Б) проходят только водители перед дальним рейсом.

В) обязателен только для водителей, перевозящих тяжеловесные грузы. Г) обязателен только для водителей, перевозящих опасные грузы.

11. Какая из предложенных структура бизнес-плана является правильной?

А) описание предприятия, описание услуги (продукции), стратегия продвижения услуг, план по персоналу, организационная структура и управление, финансовый план.

Б) титульная страница, резюме проекта, описание предприятия, описание услуги, маркетинговый анализ, стратегия продвижения услуг, производство, план по персоналу, организационная структура и управление, финансовый план, анализ рисков проекта, приложения к бизнес-плану;

В) титульная страница, резюме проекта, описание предприятия, описание услуги, маркетинговый анализ, стратегия продвижения услуг, финансовый план, анализ рисков проекта, приложения к бизнес-плану.

12. Какую информацию содержит резюме бизнес-плана?

А) содержит информацию о компании, которая предлагает данный инвестиционный проект, ее полные реквизиты, информацию об учредителях и их реквизиты, цели компании, сведения о руководстве, историю компании, достижения, организационную структуру, основные продукты, и место компании на рынке;

Б) представляет собой основные положения, суть, "выжимки" из проекта, его основные выводы;

В) включает информацию о поставщиках такого же рода автотранспортных услуг, их оценке и выборе, потребностях в конкретных автомобилях и их группах, потребностях в складских и сервисных помещениях, их географическом местоположении и наличии спроса на предлагаемые услуги.

13. Что представляет собой фондоотдача?

А) отношение стоимости продукции (валовой, товарной или реализованной) к среднегодовой стоимости основных фондов;

Б) отношение стоимости основных производственных фондов к объёму выпускаемой продукции;

В) отношение стоимости основных производственных фондов к числу рабочих.

14. Что представляет собой фондовооруженность?

А) отношение стоимости основных производственных фондов к объёму выпускаемой продукции;

Б) отношение стоимости основных производственных фондов к числу рабочих;

В) отношение прибыли от продажи продукции, работ, услуг к среднегодовой стоимости основных производственных фондов предприятия.

15. Чему равна рентабельность производственных фондов, если их стоимость 200 тыс. руб., а величина прибыли составляет 16 тыс. руб.

А) 8% Б) 80%

В) 12,5%

Г) 16%.

16. Показатель, обратный фондоемкости, называется А) Фондоотдача

Б) Производительность труда В) Рентабельность

Г) Фондовооруженность

17. Амортизация основных фондов – это...

А) ликвидационная стоимость основных фондов и стоимость демонтажа ликвидируемых основных фондов;

Б) постепенное перенесение стоимости основных фондов в процессе их эксплуатации на стоимость производимой продукции;

В) показатель, характеризующий стоимость основных средств, приходящихся на одного работника.

18. Амортизационные отчисления – это...

А) Средства, оставшиеся после оплаты расходов Б) Расходы на ремонт оборудования
В) Средства для восстановления изношенного оборудования Г) Стоимость обновления оборудования.

19. При величине прибыли 200 тыс. руб. и стоимости основных и оборотных средств 500 тыс. руб. общая рентабельность составит

- А) 10%
- Б) 20%
- В) 30%
- Г) 40%

20. Фонды обращения – это..

А) обрабатываемая продукция, еще не законченная и не поступившая на склад готовой продукции;

Б) средства предприятия связанные со сферой обращения, то есть с обслуживанием товарооборота;

В) затраты, которые предприятие несет в настоящий момент, но на себестоимость они будут списаны в будущем периоде.

21. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств показывает:

А) какое количество оборотов совершают оборотные средства за рассматриваемый период времени;

Б) стоимость оборотных средств, приходящихся на одного работника;

В) время, в течение которого оборотные средства совершают полный кругооборот.

22. Коэффициент загрузки (закрепления) оборотных средств показывает:

А) за сколько дней в среднем совершается один оборот оборотных средств за анализируемый период;

Б) сумму оборотных средств, обеспечивающую выпуск товарной или реализованной продукции, на сумму 1 руб.

В) какое количество оборотов совершают оборотные средства за рассматриваемый период времени.

23. Показатель, характеризующий стоимость основных средств, приходящихся на одного работника

А. Материалоотдача Б. Рентабельность

В. Фондовооруженность Г. Фондоотдача

24. Показатель, обратный фондоотдаче, называется А. Фондоёмкость

Б. Фондовооруженность

В. Производительность труда Г. Рентабельность

25. При повышении эффективности использования оборотных средств продолжительность оборота

А. Повышается Б. Снижается В. Не меняется

Г. нет правильного ответа

26. Стоимость основных фондов, включающая стоимость (цену) приобретенного элемента основных фондов, а также затраты на доставку, монтаж, наладку, ввод в действие – это....:

А) остаточная стоимость;

Б) восстановительная стоимость; В) первоначальная стоимость

Эталоны ответов:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ответ	А	А	В	А	В	Б	В	В	В
Номер вопроса	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Ответ	А	Б	Б	А	Б	А	А	Б	В
Номер вопроса	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Ответ	Г	Б	А	Б	В	А	Б	В	В

Тест 3

1. В чем суть функциональной организационной структуры управления?

А) для нее характерна вертикаль: высший руководитель — линейный руководитель (подразделения) — исполнители;

Б) происходит деление организации на элементы, каждый из которых имеет определенную функцию, задачи;

В) состоит в том, что в действующих структурах создаются временные рабочие группы, при этом руководителю группы в двойное подчинение передаются ресурсы и работники других подразделений.

2. Управление – это:

А) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

Б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

В) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

3. Производительность труда – это:

А) отношение объема продукции к стоимости основных фондов; Б) количество продукции, произведенной в единицу времени;

В) произведение объема продукции и стоимости основных фондов;

Г) отношение затрат на производство к стоимости рабочей силы; Д) сумма затрат на производство и стоимости рабочей силы.

4. Менеджмент – это:

А) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

Б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

В) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

5. Норма времени обслуживания – это:

А) установленное количество единиц оборудования, которое должно обслуживаться одним рабочим;

Б) количество рабочего времени, необходимое для выполнения единицы определенной работы (операции) одним рабочим или группой рабочих;

В) установленное количество единиц оборудования (число рабочих мест, квадратных метров площади и т.д.), которое должно обслуживаться одним рабочим или группой рабочих соответствующей квалификации при определенных организационно-технических условиях в течение смены;

Г) количество времени, которое необходимо в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одной единицы оборудования.

6. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала? а) планирование;

б) прогнозирование; в) мотивация;

г) составление отчетов; д) организация.

7. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

б) найма рабочих на предприятие;

в) отбора персонала для занимаания определенной должности; г) согласно действующему законодательству.

8. Мотивация базируется на: А) потребностях и самовыражении; Б) потребностях и вознаграждениях;

В) вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей; Г) удовлетворении всех людей.

9. Основной формой материального стимулирования персонала организации является: А) премии;

Б) премии и ценные подарки; В) ценные подарки и зарплата; Г) премии и зарплата.

10. Конфликтная ситуация - это:

а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;

б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

в) состояние переговоров в ходе конфликта; г) определение стадий конфликта;

д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

11. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

а) начало; б) развитие;

в) кульминация; г) окончание;

д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

12. Контроль - это: А) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;

Б) наблюдение за работой персонала организации;

В) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;

Г) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

13. К средствам мотивации труда не относятся:

А) вознаграждения;

Б) проведение производственных совещаний; В) повышение квалификации персонала;

Г) обеспечение условий для самовыражения; Д) объявление благодарности.

14. При анализе расстановки рабочих определяется:

А) изменение объемов производства; Б) величина загрузки рабочих;

В) коэффициент механизации выполняемых работ;

Г) рациональность расстановки рабочих по производственной цепочке.

15. Время выполнения производственного задания подразделяется на:

А) подготовительно-заключительное, основное время и время обслуживания рабочего места;

Б) время технического обслуживания, основное и вспомогательное время; В) подготовительно-заключительное и оперативное время;

Г) подготовительно-заключительное, оперативное и время обслуживания рабочего места.

Эталоны ответов:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8
Ответ	В	А	Б	В	Г	Г	А	Б
Номер вопроса	9	10	11	12	13	14	15	
Ответ	В	Д	В	А	Б	Г	А	

Задания для оценки освоения темы 1.2. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)

Студент должен:

Знать: виды производственных ресурсов автотранспортного предприятия; виды, формы, характеристику и структуру капитала; методы формирования уставного капитала автотранспортного предприятия; виды заемного капитала; виды производственных фондов, понятие «основные фонды (основной капитал) автотранспортного предприятия»; виды, формы, характеристику и структуру основного капитала автотранспортного предприятия; суть управления основными фондами автотранспортного предприятия; виды износа основных фондов, методы расчета амортизации; способы расчета показателей, характеризующих процесс обновления производственных основных средств; показателей, оценивающих эффективность использования основных фондов. источники формирования оборотных средств; понятие «скорость оборота», коэффициент оборачиваемости оборотного капитала, способы расчета показателей, характеризующих эффективность использования оборотного капитала.

Уметь: определять величину уставного, собственного капитала автотранспортного предприятия; рассчитывать общую потребность в финансировании автотранспортного предприятия; рассчитывать величину заемного капитала и определять его источники; рассчитывать сумму годовой и ежемесячной амортизации основных фондов, величину износа основных фондов; рассчитывать показатели, характеризующие процесс обновления основных средств, и показатели, характеризующие эффективность их использования; определять величину оборотных фондов, рассчитывать скорость оборота оборотных фондов, прямой и обратный коэффициенты оборачиваемости

Вопросы для самоконтроля:

1. Структура материально-технической базы предприятий автомобильного транспорта;
2. Сущность и классификация основных фондов предприятия;
3. Состав и структура основных фондов предприятия;
4. Виды оценки основных фондов;
5. Износ и амортизация основных фондов;
6. Показатели эффективности использования и технического состояния основных фондов;
7. Оборотные средства предприятия: сущность и классификации;
8. Состав и структура оборотных фондов предприятия;
- 9.Кругооборот оборотных средств предприятия;
- 10.Нормирование оборотных средств;
- 11.Показатели использования оборотных средств предприятия.

4.2 Задания для оценки освоения

Темы 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт

Студент должен:

знать: принципы и виды внутрифирменного планирования, структуру бизнес- плана; основные технико-экономические показатели автотранспортного предприятия; характер, содержание и особенности труда на автомобильном транспорте; основные виды норм и методы его нормирования; состав кадров; формы и системы оплаты труда; понятие «себестоимость», классификацию себестоимости, понятие «классификация себестоимости»; структуру ценообразования, и отраслевые особенности; источники образования прибыли, виды рентабельности; основные показатели общей и сравнительной экономической эффективности; основы внешнеэкономической деятельности; систему показателей, общие правила и принципы статического исследования;

уметь: рассчитывать производственную программу, потребность материальных в ресурсах для выполнения для производственной программы; рассчитывать заработную плату ремонтных рабочих; рассчитывать калькуляцию себестоимости работ по ТО и текущему ремонту подвижного состава; рассчитывать тарифы за оказанные услуги; рассчитывать балансовую прибыль и уровень рентабельности автотранспортного предприятия; рассчитывать основные показатели экономической эффективности капитальных вложений; анализировать выполнение плана по ТО и текущему ремонту, периодичность трудоемкости ТО, затраты на ТО.

Вопросы для самоконтроля:

1. Производственная мощность предприятий автомобильного транспорта: сущность и факторы ее определяющие
2. Планирование производственной программы по эксплуатации подвижного состава автомобильного транспорта
3. Планирование производственной программы по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава автомобильного транспорта
4. Планирование материального снабжения производства
5. Трудовые ресурсы предприятия: сущность и состав
6. Категории работников предприятий автомобильного транспорта
7. Фонд рабочего времени рабочего: сущность и порядок расчета
8. Планирование численности производственного персонала
9. Производительность труда производственного персонала
10. Принципы организации заработной платы
11. Тарифная система оплаты труда
12. Формы оплаты труда
13. Структура общего фонда заработной платы
14. Заработная плата: начисления и удержания
15. Издержки производства: сущность и классификация
16. Себестоимость услуги
17. Смета затрат и калькуляция себестоимости предприятий автомобильного транспорта
18. Тарифы и ценообразование: сущность и методы установления
19. Доходы предприятия: сущность и виды
20. Прибыль и рентабельность: сущность, виды и порядок определения
21. Экономическая эффективность производственной деятельности: сущность и показатели
22. Анализ результатов производственной деятельности: сущность и методы
23. Основы управленческого учета: учет средств производства, труда и заработной платы, затрат и доходов

Задания для оценки освоения МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

1. Автомобильные предприятия подразделяются на грузовые, пассажирские и смешанные в зависимости от...
 - а) числа автомобилей
 - б) объема перевозок
 - в) характера перевозок
 - г) ведомственной принадлежности
 - д) правильно все перечисленные
2. Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия?
 - а) организация и выполнения перевозок
 - б) хранение, техническое обслуживание и ремонт
 - в) содержание и ремонт

д) совершенствование конструкций эксплуатируемых автомобилей е) подбор, расстановка и повышение квалификации

3. Какие функции не входят в круг обязанностей, выполняемых службой эксплуатации

а) приём заказов на перевозки

в) составление планов перевозок

с) заключение договоров с клиентами

д) учет, выполненный автотранспортной работы

е) поддержание подвижного состава в технически исправном состоянии и проведении противопожарных мероприятий

4. Для выполнения задач, стоящих перед АТП, предусмотрены...

а) служба эксплуатации в) служба управления

с) служба эксплуатации служб управлений д) техническая служба

е) все перечисленные службы

5. Если в населенном пункте организована централизованная служба оказания технической помощи, то ее услугами вправе пользоваться а) только нуждающиеся в технической помощи

в) все предприятия независимо от их ведомственной принадлежности с) служба технического обслуживания

д) диспетчерская служба

е) только нуждающиеся в технической помощи транспортные общего пользования

6. В случае вынужденной остановки из-за отказа и невозможности устранить неисправность на месте водитель для получения технической помощи должен сообщить о случившемся

а) на ближайшее АТП в) диспетчеру

с) грузополучателю д) на свое АТП

е) грузоотправителю

7. Куда направляются автомобили при возвращении с линии после смены и прохождения осмотра на контрольно-пропускном пункте.....

а) на пост уборки и мойки в) в зону хранения

с) в зону ТО-1

д) в зону ремонта

е) в любое из указанных мест

8. Куда направляются документы, сдаваемые водителем после возвращения с линии?

а) в бухгалтерию

в) в производственный отдел с) в отдел эксплуатации

9. Какие цели ставить перед диспетчерским руководством работой автомобильного транспорта?

а) достижение наиболее эффективного использования подвижного состава в) наибольшего использования грузоподъемности подвижного состава с) соблюдения суточного графика

д) руководство устранение перебоев в работе е) все перечисленные цели

10. Какие из перечисленных функций не выполняет ДТП при наличии централизованной диспетчерской службы (АТП)?

а) подготовка к работе на линии

в) выпуск на линию по распоряжкам

с) подготовка к техническому обслуживанию д) руководство работой автомобилей на линии е)

запрещается во всех случаях

11. Выезд автомобиля с территории АТП и без путевого листа...

а) возможен в случае поездки за рулем

в) разрешается по письменному указанию начальника АТП с) разрешается при выезде на заправку автомобиля

д) допускается при исключительных случаях для, срочной поездки е) запрещается во всех случаях

12. В зону хранения разрешается ставить автомобиль

- а) неисправный автомобиль
- в) как исправный, так и неисправный автомобиль с) чистый и исправный
- д) чистый или подлежащий мойке
- е) находящийся в любом техническом состоянии

13. Каждый путевой лист

- а) необязательно должен иметь номер в) выдается на несколько месяцев
- с) выдается без указания количества дней для пользования
- д) выдается без регистрации в журнале выдачи путевых листов
- е) должен иметь серию и номер, может выдаваться на несколько рабочих дней или недель, может быть сдан вместе с другими листами в конце месяца.

14. В каких случаях должен выдаваться путевой лист перед выездом на линию, если он управляет транспортным средством, принадлежащим АТП а) только при движении с каким – либо грузом

- в) только при перевозке сельскохозяйственных грузов с) только при движении без груза и пассажиров
- д) только при перевозке пассажиров

15. Получая путевой лист с записанным в нем заданием, водитель должен ознакомиться

....

а) с характером работы, которую предстоит выполнить в) с состоянием дороги и подъездных путей

- с) погодными условиями
- д) с описаниями возможных предприятий для движения которые могут встретиться в пути
- е) со всеми особенностями влияющими на выполнение задания

16. Кто составляет задание, которое должен получить водитель перед выездом на линию

- а) плановый отдел
- в) технический отдел
- с) служба эксплуатации д) бухгалтерия
- е) все перечисленные ответы

17. Производительность работы грузового автомобиля зависит от коэффициента использования грузоподъемности. Этот коэффициент представляет собой отношение масс перевозимого груза к ...

- а) к полной массе
- в) к фактической массе автомобиля с) массе порожнего автомобиля
- д) полной грузоподъемности
- е) фактической и полной массе автомобиля

18. Нулевым называется пробег автомобиля

- а) по территории грузоотправителя в) по территории грузополучателя
- с) по территории автотранспортного предприятия и внутри гаража д) от гаража до первого пункта загрузки — от последнего пункта е) разгрузки до автотранспортного предприятия
- ж) все перечисленные ответы

19. Что называется пассажирооборотом?

а) транспортная работа, затрачиваемая на перевозку пассажиров в) средняя дальность поездки одного пассажира

- с) среднее количество поездок пассажира за один день
- д) количество рейсов, выполняемых за один день автобусом е) все перечисленные ответы

20. Из чего складывается время одной езды автомобиля, такси?

- а) оплаченного времени пробега
- в) не оплаченного времени пробега с) оплаченного времени простоя
- д) неоплаченного времени простоя
- е) из всех перечисленных показателей

21. Какие отметки делает механик контрольно-пропускного пункта в путевом листе, выезжающего автомобиля?

- а) время пребывания автомобиля в парке до выезда автомобиля в) подпись, удостоверяющая

количество горючего в баке

- с) подпись, удостоверяющую расход топлива
- д) показания счетчика пройденного пути, фактическое время выезда автомобиля, подпись удостоверяющая выдачу водителю исправного автомобиля
- е) все перечисленные отметки

22. Кто выписывает товарно-транспортные накладные

- а) водитель
- в) грузоотправитель
- с) грузополучатель
- д) грузополучатель и водитель
- е) любые из указанных лиц

23. Кто записывает в путевой лист простои на линии, связанные с буксировкой неисправного автомобиля

- а) водитель
- в) сотрудники ГИБДД-ГАИ
- с) работники службы техпомощи

- д) водитель и сотрудники ГАИ
- е) все перечисленные лица

24. При перевозке грузов в большинстве случаев

- а) их сопровождает экспедитор, назначаемый грузоотправителем
- в) их сопровождает грузчик
- с) роль экспедитора выполняет водитель
- д) их сопровождают представители грузополучателя и грузоотправителя
- е) их сопровождают все перечисленные лица

25. Техническое обслуживание это мероприятий которые проводятся для...

- а) увеличения срока службы технически исправного автомобиля
- в) уменьшение интенсивности изнашивания деталей автомобилей
- с) предупреждения неисправностей
- д) поддержание надлежащего внешнего вида транспортного средства
- е) обеспечение всех перечисленных показателей

26. Система технического обслуживания направлена на...

- а) оперативное устранение выявленных в процессе эксплуатации неисправностей
- в) уменьшения тяжести последствий дорожно-транспортных происшествий, возникающих из-за технических неисправностей
- с) своевременное выявление технического состояния и предупреждение неисправностей
- д) своевременное устранение неисправностей
- е) достижение всех перечисленных целей

27. Объем операций, которые должны выполняются при каждом виде технического обслуживания, определяется...

- а) водителем по результатам осмотра автомобиля
- в) механикам в зависимости от условия эксплуатации
- с) диспетчерам, в зависимости от условия эксплуатации
- д) нормативным перечнем
- е) характером выявленных неисправностей

28. Периодичность выполнения технического обслуживания ТО-1 и ТО-2 измеряется...

- а) временем работы автомобиля
- в) пробегам автомобиля с грузом
- с) общим пробегом автомобиля
- д) пробегом автомобиля без груза
- е) объемом выполненной транспортной работы

29. Периодичность выполнения отдельных видов технического обслуживания зависит от...

- а) квалификации водителя
- в) пробега автомобиля с грузом
- с) категория условий

30. Техническое обслуживание выполняется в соответствии с....для грузовых с грузовой платформой.

- а) планом-графиком
- в) письменным заявлением
- с) по разрешению механика
- д) приказом начальника
- е) любым из указанных документов

31. Кто руководит проведением технического обслуживания на автотранспортном предприятии?

- а) водитель

- в) старший механик
- с) бригадир автослесарь д) диспетчер
- е) все перечисленные лица

32. Диагностированием называется процесс...

- а) выявление дефектов, влияющих на безопасность движения
- в) определение технического состояние агрегатов, систем и механизмов. с) устранение неисправности на месте

- д) выявление и устранение неисправностей и отказов.
- е) устранение неисправностей, влияющих на безопасность

33. Диагностирование...

- а) является неотъемлемой частью систем технического обслуживания и ремонта автомобиля.
- в) служит только для уточнения потребности в текущем ремонте
- с) непосредственно не связано с системой технического обслуживания
- д) служит только для уточнения потребности в текущем ремонте и не связано с системой технического обслуживания
- е) предназначено только для выполнения качества технического обслуживания

34. Диагностирование осуществляется в большинстве случаев...

- а) без снятия с автомобиля агрегатов и узлов и без их разборки. в) со снятием с автомобиля агрегатов и узлов

- с) с частичной разборкой агрегатов и узлов без снятия их с автомобиля д) после полной разборки агрегатов и узлов, снятых с автомобиля

- е) все перечисленные варианты

35. Какие диагностические работы выполняются при ежедневном техническом обслуживании автомобилей

- а) проверка комплектности, состояние кузова, номерных и опознавательных знаков
- в) проверка исправности механизмов дверей, багажника и капота, прибора освещения, сигнализации и контрольно-измерительных приборов
- с) проверка исправности механизмов дверей, стеклоочистителя, устройство обмыва ветрового обмыва

- д) проверка герметичности систем охлаждения, смазки, гидравлического привода тормозов
- е) все перечисленные

36. Автомобиль направляется на капитальный ремонт, если...

- а) в нем нуждается только двигатель
- в) в нем нуждается коробка передач и ведущие мосты
- с) в нем нуждается большинство агрегатов, автомобиль прошел установленную норму пробега до капитального ремонта

- д) в нем нуждается рама и рулевое управление

- е) автомобиль прошел гарантийный пробег, устанавливаемый заводом-изготовителем для новых автомобилей

37. Капитальный ремонт автомобиля производится на:

- а) автомобильных заводах изготовителя в) авторемонтных мастерских
- с) в мастерских СТО
- д) крупных авторемонтных предприятиях е) всех перечисленных предприятиях

38. Чему равен пробег до капитального ремонта новых автомобилей ГАЗ- 53-15 (в тыс. км)?

- а) 50
- в) 150
- с) 250
- д) 300
- е) 350

39. Какие явления происходят с новым автомобилем при пробеге первой тысячи километров?

- а) интенсивное прорабатывание трущихся поверхностей

- в) появление в маслах двигателя и агрегатах трансмиссии металлической стружки
- с) уплотнение прокладок между деталями
- д) ослабление крепления деталей
- е) все перечисленные

40. Во время обкатки грузового автомобиля рекомендуется...

- а) не ездить по плохим дорогам
- в) не буксировать другие транспортные средства
- с) не развивать скорость более 45 км/ч
- д) загружать автомобиль не более 80% от общей грузоподъемности
- е) соблюдать все перечисленные указания

41. Первую замену масла в картере двигателя грузового автомобиля, проходящего обкатку, рекомендуется произвести через... пробега после начала эксплуатации

- а) 250 км
- в) 500 км
- с) 1000 км

д) 1500 км е) 2000 км

42. Первую замену масла в картерах главных передач, раздаточных коробок и ведущих мостов грузовых автомобилей, проходящих обкатку, рекомендуется произвести через... пробега после начала эксплуатации

- а) 1000 км
- в) 2000 км
- с) 4000 км
- д) 6000 км
- е) 8000 км

43. Исправным считается автомобиль, у которого...

а) все параметры, характеризующие его техническое состояние, находятся в допустимых пределах.

- в) некоторые параметры не соответствуют нормам, влияющих на безопасность движения
- с) большинство параметров влияющих на безопасность, находятся в допустимых пределах
- д) в допустимых пределах находятся параметры, непосредственно влияющие на производительность

е) нормально работает двигатель

44. При проверки Техническое состояние выявляются

а) количественные значения его параметров в) его состояние исправен или не исправен с) места возникновения неисправностей

д) вероятные причины неисправности е) все перечисленные показатели.

45. Промывают радиатор и полость рубашки охлаждения от накипи

- а) ЕО
- в) ТО- 1
- с) ТО-2
- д) ТО-1, ТО-2 е) СО

46. Заменяют марку масла и при необходимости отключают масляных радиатор?

- а) ЕО в) ТО-1 с) СО
- д) ЕО и ТО -1 е) СО

47. Снимают с двигателя карбюратор и прочищают его:

- а) ТО-1
- в) ТО-2 с) СО
- д) ЕО и ТО-1

е) ЕО

48. Проверяют состояние щеток и контактных колец генератора?

- а) ЕО в) ТО-1
- с) ТО-2
- д) ЕО и ТО-1

е) через 35-45 тыс. км пробега

49. Проверяют состояние обмоток выпрямителя и других узлов?

- а) ЕО в) ТО-1
- с) ТО-2
- д) ТО-1 иТО-2

е) через 25-35 тыс. км пробега

50. В каких местах автотранспортных предприятий размещают автомобили для хранения

- а) на открытых площадках в) под навесом
- с) в закрытых помещениях д) только в гаражах
- е) во всех названных

51. Крытые помещения могут быть манежного и бокового типа. Стоянку бокового типа чаще всего используют для хранения...

- а) легковых автомобилей общего назначения в) грузовых автомобилей общего назначения
- д) легковых и грузовых автомобилей общего назначения
- с) пожарных, специальных и других автомобилей спец.назначения е) автомобилей, принадлежащих работникам данного предприятия

52. Какой ширины проход следует оставлять для выезда автомобилей

- а) 3-6м
- в) 6-9м с) 9-12м
- д) 12-15м е) 15-18м

53. Кому разрешено управлять автомобилем при его движении по территории автотранспортного предприятия.

- а) работникам предприятия, имеющим навыки практического вождения в) водителям, имеющим удостоверение транспортным средством соответствующей категории
- с) лицам, имеющим удостоверение транспортным средством какой-либо категории
- д) автослесарям предприятия, имеющим навыки практического вождения

54. Чему равна предельная скорость, с которой разрешено двигаться в производственных помещениях автотранспортного предприятия?

- а) 5км/ч в) 10км/ч с) 15км/ч д) 20км/ч
- е) скорости определяемой водителем, исходя из площади помещения и с учетом водительского стажа.

55. Площадка для обрабатывания тормозов на ходу автомобиля должна....

- а) быть ровной
- в) иметь твердое покрытие
- с) иметь асфальтное — бетонное покрытие

56. При постановки автомобиля на пост технического обслуживания не имеющего устройств, принудительного перемещения, необходимо

- а) выключить зажигание
- в) подложить под колесо опоры с) выключить первую передачу д) выключить стояночный тормоз
- е) выполнить все перечисленные операции

57. Автомобиль, на котором выполняет операции технического обслуживания, должны иметь табличку «Двигатель не пускать – работают люди». Эта табличка закрепляется на...

- а) решетка радиатора в) капоте
- с) двери кабины д) рулевое колесо е) ветровом стекле

58. Перед привертыванием вручную коленчатого вала, выполняемым при ряде операции технического обслуживания, необходимо....

- а) выключить зажигание либо вытянуть на себя ручку управление подачей топлива системе питания дизельного двигателя в) подложить под колесо упоры
- с) убедиться, что рычаг коробки передач находится в нейтральном положении д) включить стоячий тормоз
- е) выполнить все перечисленные операции

59. Если один из мостов автомобиля поднят (вывешен) на домкратах, то приступить к техническому обслуживанию можно после...

- а) установки автомобиля на подвески (козелки) в) установки под неснятые колёса упоров

с) выполнение обеих операций

д) выполнение одной из операций е) оставить на домкрат

60. В местах заряда аккумуляторной батареи запрещается...

а) пользоваться открытым пламенем

в) выполнять любые работы, вызывающие появление искры

с) курить

д) все перечисленные (А, В, С, Д)

е) пользоваться вентиляцией помещения

61. Для приготовления и хранения электролита запрещено использовать посуду.

а) эбонит в) фарфора

с) алюминия и полиэтилена д) резина

е) из под аккумуляторных батарей

62. При проверке степени заряженности аккумуляторной батареи с помощью нагрузочной вилки категорически запрещено прикасаться к... а) контактными штырями вилки

в) корпусу вольтметра

с) корпусу и аккумуляторной батарее д) нагрузочному сопротивлению

е) контактными штырями и корпусу вольтметра

63. Нельзя перевозить этилированный бензин....

а) в посуде, изготовленной из полиэтилена в) в кузовах легковых автомобилей

с) в кабинах грузовиков

д) совместно с пищевыми продуктами и промышленными товарами е) во всех перечисленных случаях

64. Работа двигателя в закрытом помещении

а) запрещается во всех случаях

в) разрешается при открытых окнах и дверях с) запрещается при открытых окнах и дверях

д) разрешается в любом помещении только при регулировке двигателя в режиме холостого хода.

е) разрешается при наличии местного отсоса для удаления отработавших газов

65. Какие действия запрещены в гаражах – стоянках и в помещениях для технического обслуживания?

а) пользования открытым огнём и курением

в) пользоваться паяльными лампами и производить сварочные работы с) хранение бензина и тары из-под бензина смазочных материалов

д) пользование переносными и сварочными аппаратами е) все перечисленные действия

66. В целях обеспечения условий безопасности эксплуатации автомобиль - цистерна, перевозящие горючие жидкости, должен иметь...

а) не менее трёх огнетушителей в) не менее двух огнетушителей

с) металлические цепочки для заземления

д) приспособления для крепления шлангов е) все перечисленные устройства

67. Что должен сделать водитель, если при выполнении транспортной работы не соблюдается требования техники безопасности?

а) прекратить работу и не возобновлять её до устранения нарушений в) прекратить работу и не возобновлять её до указания администрации с) написать докладную записку администрации и продолжить работу д) возобновить работу по разрешению главного механизма

е) поступить одним из указанных способов в зависимости от срочности работы.

8	С	26	С	44	Е	62	Д
9	Е	27	Д	45	Е	63	Е
10	Д	28	С	46	Е	64	Е
11	Е	29	С	47	С	65	Е
12	С	30	А	48	С	66	Е
13	Е	31	В	49	Е	67	А
14	Е	32	В	50	Е		
15	Е	33	А	51	Д		
16	С	34	А	52	В		
17	Д	35	Е	53	В		
18	Д	36	С	54	А		

Задания для оценки освоения темы 2.1 Культура делового общения Вопросы для самоконтроля:

1. Процесс общения и его стороны: коммуникация(обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)
2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта
3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.

Задания:

Задание 1. Тест

1. Перечислите основные этапы деловой беседы:
 - вступление в контакт, обсуждение, принятие решения
 - психологический контакт, дебют содержания, принятие решения, завершение
 - начало, ход, принятие решения, завершение
2. За что во время делового разговора по телефону на заключительном этапе благодарят собеседника?
 - за скорую встречу, за благоприятное решение вопроса, исход дела
 - за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор
 - за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь
3. Информационный, Уяснение, Завершающий – это этапы
 - деловой беседы
 - дискуссии
 - эффективного слушания
4. К какой разновидности деловых писем относится письмо, которое направляется конкретному адресату и содержит подробное описание деятельности фирмы, предоставляемых ею услуг и товаров с целью побудить адресата воспользоваться ими?
 - Письма-приглашения, поздравления, приветствия
 - Рекламные письмо
 - Письма-извещения
5. Кто в книге «Секреты бизнеса для всех» предлагает обратить внимание на типы участников совещания, за которыми нужно наблюдать в процессе его проведения?
 - Дейл Карнеги
 - Марк МакКормак
 - Сорокина А.В.

6. Коммуникантами в какой деловой ситуации становятся коммуникативный лидер (например, руководитель подразделения, отдела или один из ведущих сотрудников) и участники мероприятия, как правило, специалисты, в чье компетенции находится данная проблема, или те, кому придется ее решать.

- деловые переговоры
- деловые совещания
- деловая переписка
- все ответы неверны

7. Суть каких переговоров — настаивание любой ценой на своей, обычно крайней позиции, большей частью игнорирующей интересы другой стороны?

- жесткие переговоры
- мягкие переговоры

8. «Сохранять спокойствие и не торопиться, задавать вопросы и записывать, что говорят» — это основные принципы проведения

- деловой беседы
- деловой переписки
- деловых переговоров

9. Назовите автора, который впервые употребил термин "этика" для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

- Сократ
- Платон
- Аристотель

10. Как называются в речевом этикете деловых людей приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.

- добрые слова
- комплименты
- лесть

11. Что является основным требованием этикета к внешнему виду?

- стоимость
- яркость расцветок
- опрятность

12. К наиболее типичным ошибкам начала деловой беседы относятся:

- Претензии к собеседнику
- Неуважение к собеседнику
- Неуверенность, извинение, негативное высказывание
- Все ответы верны
- Все ответы неверны

13. За что извиняются на заключительном этапе во время делового разговора по телефону?

• за скорую встречу, за благоприятное решение вопроса, исход дела
• за беспокойство, за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение.

- за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь

14. Как называется вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника?

- нерефлексивное слушание
- рефлексивное слушание
- направленное критическое слушание

15. Кто в типологии участников совещания (из книги «Секреты бизнеса для всех») хорошо разряжают обстановку и быстро берут на себя ответственность, когда что-то пошло не так?
- «Говорящие начистоту»
 - «Каменные лица»
 - «Мученики»
 - «Адвокаты дьявола»
16. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию на деловых совещаниях?
- как сохранить единство участников совещания
 - как активизировать участников совещания
 - как активизировать обсуждение предложений
 - все варианты верны
 - все варианты неверны
17. Кто является автором цитаты: «Звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия».
- З. Фрейд
 - народная мудрость
 - Д. Карнеги
18. В каком варианте переговоров стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу, что, в конце концов, приводит к принятию неэффективного для обеих сторон решения?
- жесткие переговоры
 - мягкие переговоры
 - кремлевские переговоры
19. Какие способы подачи позиции могут быть использованы участниками переговоров при их ведении:
- открытые позиции и закрытые позиции
 - подчеркивание общности в позициях и подчеркивание различий в позициях
 - все ответы верны
 - все ответы неверны
20. В трудах какого ученого сформулирован Общий нравственный принцип человеческого общения: "Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства"?
- в категорическом императиве И. Канта
 - в трудах Сократа
 - в трудах Спинозы

Задание 2. Верно или неверно утверждение

1. Верно ли утверждение: Реакция типа «Да вы на себя посмотрите!» неуместна с точки зрения правил ответов на вопросы и замечания собеседника в ходе деловой беседы?
- да, верно
 - нет, неверно
2. Верно ли утверждение: «Дискуссия в своем большинстве проходит мирно, спокойно, где каждый из собеседников отстаивает свою точку зрения, и все они приходят к общему компромиссу, который принимают все участники дискуссии в полной мере»?
- да, верно
 - нет, неверно
3. Верно ли утверждение: «Увеличение числа приглашенных резко снижает средний коэффициент участия присутствующих, удлиняя совещания»?
- да, верно
 - нет, неверно

4. Верно ли утверждение: «Любые переговоры многофункциональны и предполагают одновременную реализацию нескольких функций. Но при этом Информационная функция должна оставаться приоритетной.

- да, верно
- нет, неверно

5. Верно ли утверждение: Реакция типа «Будь я на вашем месте» неуместна с точки зрения правил ответов на вопросы и замечания собеседника в ходе деловой беседы?

- да, верно
- нет, неверно

6. Верно ли утверждение: «В дискуссии необходимо уважительное отношение к чужому мнению, даже если оно на первый раз кажется абсурдным»?

- да, верно
- нет, неверно

7. Верно ли утверждение: «На этапе подготовки к составлению коммерческих писем-предложений достаточно только получить информацию о мотивах и потребности клиента?

- да, верно
- нет, неверно

8. Верно ли утверждение: «На деловых совещаниях рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди не видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации»?

- да, верно
- нет, неверно

9. Верно ли утверждение, что "Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны — партнера по бизнесу"?

- да, верно
- нет, неверно

Задания для оценки освоения темы 2.2 Основы коммуникации с потребителями

Вопросы для самоконтроля:

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

6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг

7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС

8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.

Задания:

Задание 1.

Расположите невербальные знаки в соответствии с их значением: Невербальные знаки:

1. Собеседник отворачивается;
2. Собеседник ерзает на стуле;
3. Собеседник периодически кивает головой;
4. Собеседник не смотрит вам в лицо, глядит по сторонам или вниз;
5. Собеседник сжимает кулаки;
6. Собеседник сидит, выпрямившись на краешке стула;
7. Глубоко дышит;
8. Ходит взад — вперед;

9. Широко улыбается;
10. Громко говорит;
11. Пожимает плечами;
12. У собеседника сомнение и нерешительность в голосе; |
13. Собеседник крутит в руках ключи, перебирает мелочь в кармане, тербит сумку;
14. Собеседник сидит со сложенными руками и скрещенными ногами;
15. Собеседник откинулся на кресле, заложив руки за голову. Значения невербальных

этих знаков:

1. Собеседник, скучает, не проявляет интереса, находит в плохом расположении духа.
2. «Нет, я так не считаю» или «Нет, вы не, станете это делать».
3. Собеседник не желает слушать, что вы говорите, расстроен.
4. Собеседнику не интересен разговор, он чувствует себя виноватым.
5. Внимательность или нервозность.
6. Враждебность, оборонительная позиция.
7. Чувство неловкости, беспокойства, нервозность.
8. Шоковое состояние или волнение перед тем, как говорить о неприятных вещах.
9. Раздражение, беспокойство.
10. Удовольствие.
11. Гнев, превосходство.
12. Неуверенность, нервозность, страх.
13. «Ничего не знаю, меня это не волнует».
14. Чувство неловкости, беспокойства, раздражение.
15. Уверенность, расслабление, превосходство.

Задания для оценки освоения темы 2.3 Основы коммуникации с поставщиками

Вопросы для самоконтроля:

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

7. Договорные отношения с поставщиками

Задания:

Задание 1. Ролевая игра

Ролевая игра по общению клиент-поставщик. Группа разбивается на пары, где один – клиент, а второй-поставщик.

Задача первого – добиться от поставщика лучших условий по поставке товара, по оплате, максимальных скидок, минимальных сроков доставки, дополнительных бонусов, договориться о проведении обучения для сотрудников, проведении рекламных акций за счет поставщика и договориться о возврате неликвидного товара или предоставления товара на реализацию.

Задача второго – продать товар или услугу по более выгодным для себя условиям с минимальными затратами (на предоплату, а еще лучше, чтобы клиент оплатил весь цикл производства, на самовывоз, без возможности возврата товара, без рекламной поддержки и многих других сопутствующих процессов).

После завершения задачи необходимо поменяться ролями. Далее нужно проанализировать ошибки оппонента и разобрать лучшие диалоги в группе. Фиксируются варианты вопросов и ответов, которые приводят к получению желаемой цели.

Инструкция. Помните, что общение необходимо начинать на нейтральные темы и говорить с оппонентом только о том, что вызывает у него положительные эмоции, и только после того, как оппонент максимально расслаблен и открыт для общения, можно переходить к деловым вопросам (это правило действует, когда у оппонента достаточно времени на общение). Максимально узнать,

чем увлекается оппонент, можно затрагивая разные темы и смотреть на реакцию человека. Вопросы и ваша заинтересованность должны быть проявлены максимально искренне.

5 Теоретические вопросы к экзамену (квалификационному):

1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)
2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта
3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.
6. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 7.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)
- 8.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта 9.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС 10.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта
11. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг
12. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
13. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.
14. Каналы распределения товаров
- 15.Идентификационный номер ТС (VIN)
16. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
17. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей
18. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ
19. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг
20. Договорные отношения с поставщиками

6. Список источников

Основные источники

1. Стуканов, В. А. Устройство автомобилей : учебное пособие / В.А. Стуканов, К.Н. Леонтьев. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. – 496 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-105557-1. – Текст : электронный. – URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/1053881>
2. Варис В.С. Автомобильные эксплуатационные материалы: учебное пособие / В.С. Варис. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 148 с.
3. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. – 376 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-906923-31-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znaniyum.ru/catalog/product/2116767>
4. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 349 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0704-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniyum.ru/catalog/product/2012654>
5. Стуканов, В. А. Автомобильные эксплуатационные материалы. Лабораторный практикум : учебное пособие / В.А. Стуканов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М,

2020. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-106139-8. – Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1057213>

6. Виноградов, В. М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления : учеб. пособие / В.М. Виноградов, И.В. Бухтеева, А.А. Черепашин. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 272 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-491-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982135>

7. Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : учебное пособие : в 2 книгах. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей / И. С. Туревский. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0690-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1971871>

8. Стуканов, В. А. Основы теории автомобильных двигателей и автомобиля : учеб. пособие / В.А. Стуканов. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-101654-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/988286>

9. Туревский, И. С. Электрооборудование автомобилей : учебное пособие / И.С. Туревский. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. – 368 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100447-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1066635>

Дополнительные источники:

1. Диагностирование автомобилей. Практикум : учеб. пособие [Электронный ресурс] / А.Н. Карташевич [и др.] ; Под ред. А.Н. Карташевича. – Минск : Новое знание ; М.: ИНФРА-М, 2017. – 208 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762532> .

2. Савич, Е. Л. Ремонт кузовов легковых автомобилей : учеб. пособие / Е.Л. Савич, В.С. Ивашко, А.С. Савич ; под общ. ред. Е.Л. Савича. – Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. – 320 с. : ил. – (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-102430-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/915553>

3. Давдиев, К. А. Ремонт автомобилей и двигателей: выпускная квалификационная работа : учебное пособие / К.А. Давдиев, А.З. Омаров. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 358 с. – (Среднее профессиональное образование). – DOI 10.12737/1014616. - ISBN 978-5-16-014999-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2139017>

4. Диагностирование автомобилей. Практикум : учеб. пособие [Электронный ресурс] / А.Н. Карташевич [и др.] ; Под ред. А.Н. Карташевича. – Минск : Новое знание ; М.: ИНФРА-М, 2017. – 208 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762532> .

5. Савич, Е. Л. Ремонт кузовов легковых автомобилей : учеб. пособие / Е.Л. Савич, В.С. Ивашко, А.С. Савич ; под общ. ред. Е.Л. Савича. – Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. – 320 с. : ил. – (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-102430-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/915553>

6. Скепьян, С. А. Ремонт автомобилей. Курсовое проектирование : учебное пособие / С.А. Скепьян. – Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2021. – 235 с. : ил. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-004759-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1236299>