



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
Н.М. Сидоркина
«24» апреля 2023 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине**

**«Системы и организация услуг автосервиса» для обучающихся по
направлению подготовки 43.03.01 *Сервис* программа бакалавриата
«Сервис транспортных средств»
2021 года набора**

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине _____ Системы и
организация услуг автосервиса
(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного
образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки
(специальности)

_____ 43.03.01 Сервис _____,

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ТС и ИТ» протокол № 9 от
24.04.2023

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор

_____ 
подпись

А.С. Решенкин

Заведующий кафедрой

_____ 
подпись

Н.В. Кочковая

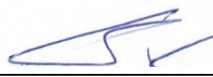
Согласовано:

Директор ООО «Партнер-Авто»

_____ 
подпись

Р.И. Занченко

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»

_____ 
подпись

Р.А. Гончаров

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТС и ИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТС и ИТ» _____ Н.В. Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Содержание

С.

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной,

с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Показатели оценивания компетенций ⁴
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1: Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	системы клиентских отношений; требования потребителей; способы и принципы проектирования процессов оказания услуг потребителю.	Лекц. Практ. Занятия СР	1.1, 1.2, 1.6, 1.7, 1.10, 1.15, 1.16, 1.18, 1.20, 1.21, 1.22, 1.24, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29,	УО, ПР, Доклады КЗ Курсовой проект. Вопросы к экзамену	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	ПК-1.2: Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений	развивать систему клиентских отношений; применять методы проектирования процессов оказания услуг потребителю.	Лекц. Практ. Занятия (решение типовых задач) СР	1.6, 1.7, 1.10, 1.11, 1.15, 1.21, 1.22, 1.23, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29	УО, ПР, Доклады КЗ Курсовой проект. Вопросы к экзамену	
	ПК-1.3: Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений	основные материалы, технологический инструмент и оборудование необходимый для выполнения автосервисных услуг	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач)	1.6, 1.7, 1.11, 1.15, 1.23, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29,	УО, ПР, Доклады КЗ Курсовой	

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

			СР		проект. Вопросы к экзамену	
ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-2.1: Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	использовать оборудование и инструмент для оказания автосервисных услуг	Лекц. Практ. Занятия СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.10, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19, 1.20, 1.23, 1.24, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29	УО, ПР, Доклады КЗ Курсовой проект. Вопросы к экзамену	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	ПК-2.2: Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов	осуществлять технологические процессы оказания услуг.	Лекц. Практ. Занятия (решение типовых задач) СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15, 1.17, 1.20, 1.23, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29	УО, ПР, Доклады КЗ Курсовой проект. Вопросы к экзамену	
	ПК-2.3: Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	навыками эффективно выбирать методы и способы осуществления автосервисных услуг.	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР	1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15, 1.17, 1.20, 1.23, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29	УО, ПР, Доклады КЗ Курсовой проект. Вопросы к экзамену	

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» предусмотрена промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Промежуточная аттестация по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» проводится в форме экзамена. В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 - Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежуто чная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуто чной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцио нные занятия (X ₁)	Практи чески занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекцио нные занятия (X ₂)	Практи ческие занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетв орительно; 41-60 баллов – удовлетвор ительно; 61-80 баллов – хорошо; 81-100 баллов – отлично
5	20	0	5	20	0		
Сумма баллов за 1 блок = 25			Сумма баллов за 2 блок = 25				

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель.

Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение и активность на занятиях	5	5
Контрольные работы	5	5
Выполнение практических работ в том числе:	5	10
-ответы на контрольные вопросы	5	10
Выполнение курсового проекта (дополнительно)	10	10
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеет стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Системы и организация услуг автосервиса» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра. Перечень вопросов для самоконтроля определен в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Системы и организация услуг автосервиса» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины и выполненному курсовому проекту.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Перечень примерных вопросов к экзамену

1. Цель и задачи изучения дисциплины.
2. Сущность, эффективность и цели автосервиса.
3. Оценка возможностей автосервиса.

4. Система восстановления и поддержания работоспособности автомобиля.

5. Система обеспечения запасными частями.

6. Система технической эксплуатации автомобиля.

7. Система использования и безопасности автомобилей

8. Маркетинг в автосервисе, факторы влияющие на разработку услуг.

9. Цена как элемент услуги.

10. Методы распространения услуг.

11. Зависимость сбыта от спроса.

12. Виды обслуживания.

13. Текущий и капитальный ремонт.

14. Характеристика и особенности качества услуг автосервиса.

15. Факторы определяющие качество услуг.

16. Влияние дефицита на качество.

17. Влияние персонала на качество.

18. Государственная регистрация автосервиса.

19. Сертификация услуг и лицензирование деятельности автосервиса.

20. Структуры и задачи СТОА.

21. Расчет годового объема работ. Корректирование трудоемкости.

22. Выбор и обоснование мощности СТОА.

23. Расчет числа производственных и технологически необходимого числа рабочих, годовой фонд времени.

24. Расчет числа постов и автомобиле - мест ожидания.

25. Рабочие и вспомогательные посты, места хранения автомобилей.

26. Назначение и расчет площадей производственных, административно-бытовых помещений.

27. Назначение и расчет складских помещений и стоянок.

28. Генеральный план, плотность и виды застройки, технологические маршруты.

29. Особенности планировки СТОА, коэффициент использования территории и коэффициент озеленения.

30. Организация работ на постах ТО и ТР.

31. Специализированные Участки.

32. Понятие о производственном процессе, технический контроль.

33. Организация приемки и выдачи автомобилей.

34. Организация уборочно – моечных работ и диагностики автомобиля.

35. Организация предпродажной подготовки и продажи автомобиля.

36. Основные средства и их классификация.

37. Требования к обслуживанию оборудованию и инструмента. Организация складского хозяйства.

38. Оперативное планирование и планирование производственной программы станции.

39. Анализ спроса на услуги и анализ длительности производственного цикла.

40. Комплектация заказов и план – график использования заказов.

41. Персонал как объект управления, состав персонала – его анализ.
42. Подготовка и социальная адаптация персонала.
43. Оценка деятельности по управлению персоналом.
44. Методы привлечения клиентуры.
45. Структура и задачи отдела по работе с клиентами.
46. Формы и методы обслуживания клиентов.
47. Особенности работы с постоянными клиентами.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Курсовой проект: Технологическое проектирование предприятий автомобильного транспорта (по вариантам).

Вариант №1:

1. Состав парка - 100 легковых автомобиля;
2. Перечень помещений генплана: административно-бытовые помещения; производственные помещения; контрольно-пропускной пункт; корпус уборочно-моечных работ; пост Д-1; пост Д-1; окрасочный участок; очистные сооружения.
3. Перечень работ участков: ЕО; ТО-1; ТО-2; регулировочные и разборочно-сборочные работы ТР; агрегатные; слесарно-механические; ремонт системы питания; шиномонтажные и вулканизационные; кузнечно-рессорные; медницко-радиаторные; сварочно-жестянные; складские; вспомогательные.

Остальные варианты курсового проекта представлены в методических указаниях к выполнению курсового проекта.

Выполнение курсового проекта способствует закреплению и углублению знаний и умений, полученных при изучении дисциплины «Системы и организация услуг автосервиса».

Задачами проекта являются проведение расчетов по технологическому проектированию и по полученным данным - выполнение двух листов графического материала: генеральный план предприятия и производственный корпус или участок.

Типовая структура пояснительной записки курсового проекта:

- титульный лист – 1 стр.;
- задание – 1 стр. Вариант задания;
- введение – 1-2 стр.;
- общая часть -3-5 стр.;
- специальная часть – 20-30 стр.
- заключение – 1-2 стр.;
- список использованных источников;
- приложения.

Содержание графической части курсового проекта:

Чертежи: генеральный план предприятия и производственный корпус или участок с указанием всех необходимых размеров – листы формата А3.

Настоящие варианты заданий предусматривают освоение студентами основных принципов проектирования предприятий автосервиса. Каждый студент должен освоить методы технологического проектирования.

Вариант задания принимается согласно номеру зачетной книжки студента из Методических указаний по выполнению курсового проекта. Изменение задания в варианте или несогласованное изменение варианта недопустимо.

Тема для курсового проекта может быть предложена студентом самостоятельно и утверждена после согласования с руководителем.

Курсовой проект оформляется согласно требованиям документа «Правила оформления и требования к содержанию курсовых проектов (работ) и выпускных квалификационных работ».

Допускается использовать компьютер для оформления курсовых проектов на листах формата А5, полученных сгибанием листов формата А4 при условии двусторонней печати. Допускается использовать компьютер для оформления курсовых проектов с выводом результатов на оптические диски, при этом на бумаге в соответствии с настоящим стандартом должен быть оформлен титульный лист и лист содержания, на которых должны быть соответствующие подписи. Параметры форматирования текста при этом должны соответствовать требованиям Правил. (Минимальная высота шрифта в текстовом процессоре - 14).

Оформление титульного листа, содержания (оглавления), списка литературы, схем, таблиц – согласно требованиям ЕСКД и рекомендациям Правил.

Пояснительная записка выполняется в машинописном виде, со следующими параметрами: шрифт Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал – полуторный, абзацный отступ – 1,5 см, левое поле не менее 2,5 см, остальные не менее 1,5 см.

После выполнения курсового проекта студент сдает ее на кафедру для проверки, затем назначается дата и время защиты. На защите автор кратко сообщает о результатах выполнения проекта и отвечает на дополнительные вопросы. Комиссия в составе руководителя и членов кафедры оценивает курсовой проект.

Оценка «отлично» ставится студенту, который в срок, в полном объеме и на высоком уровне выполнил курсовой проект. При защите и написании работы студент продемонстрировал вышеперечисленные навыки и умения. Тема, заявленная в работе раскрыта полностью, все выводы студента подтверждены материалами исследования и расчетами. Отчет подготовлен в соответствии с предъявляемыми требованиями. Отзыв руководителя положительный.

Оценка «хорошо» ставится студенту, который выполнил курсовой проект, но с незначительными замечаниями, был менее самостоятелен и инициативен. Тема работы раскрыта, но выводы носят поверхностный

характер, практические материалы обработаны не полностью. Отзыв руководителя положительный.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, который допускал просчеты и ошибки в работе, не полностью раскрыл заявленную тему, делал поверхностные выводы, слабо продемонстрировал аналитические способности и навыки работы с теоретическими источниками. Отзыв руководителя с замечаниями.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который не выполнил курсовую работу, либо выполнил с грубыми нарушениями требований, не раскрыл заявленную тему, не выполнил практической части работы.

Оценка проставляется в зачетной книжке студента и в ведомости. При неудовлетворительной оценке автор проекта устраняет недочеты или получает новое задание.

Критерии оценки:

Критерий	Показатель	Максимальное количество баллов
1 Сроки, качество доклада и защиты курсового проекта	- соответствие содержания теме проекта; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы; - умение защищать результаты расчетов.	10
2 Соблюдение требований по оформлению пояснительной записки	- правильное оформление пояснительной записки, ссылок на используемые литературные источники; - соблюдение требований к объему проекта.	5
Соблюдение требований по оформлению графической части проекта	- чертежи выполнены в соответствии с требованиями ЕСКД; - количество соответствует требованиям задания.	5

2.3 Типовой экзаменационный материал

Экзаменационный билет



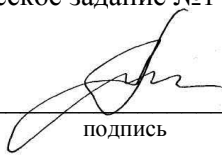
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)
 Факультет Технологии и менеджмент
 Кафедра Технический сервис и информационные технологии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1
 на 20__/20__ учебный год

Дисциплина Системы и организация услуг автосервиса

- 1 Сущность, эффективность и цели автосервиса.
- 2 Особенности работы с постоянными клиентами.
- 3 Практическое задание №1

Экзаменатор		А.С. Решенкин	_____
	подпись	Ф.И.О.	дата
Зав.кафедрой	_____	Н.В.Кочковая	_____
	Подпись	Ф.И.О.	дата

20__/20__уч.год _____		АКТУАЛЬНО НА	20__/20__уч.год _____
_____	Подпись	Ф.И.О. зав.каф.	_____
зав.каф.			Подпись Ф.И.О.

Практическое задание (типовое)

№ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМКИ АВТОМОБИЛЕЙ НА СТО

Оформить заявку на проведение техобслуживание и ремонта автомобиля Опель Антара.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Системы и организация услуг автосервиса» приведен в таблице 4.

Приложение А

Карта тестовых заданий

Компетенция

ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Дисциплина Системы и организация услуг автосервиса

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1 Различные виды инструмента и приспособлений (съёмники, наборы инструмента, приспособления, динамометрические ключи и т.д.) называется

А) Производственная оснастка

Б) Вспомогательная оснастка

В) Технологическая оснастка

2 Вспомогательное оборудование, обеспечивающее удобство выполнения основных работ (стеллажи, верстаки, тележки, подставки для инструмента и т.д.) называется

А) Отраслевая оснастка

Б) Организационная оснастка

В) Управленческая оснастка

3 Универсальный набор диагностических средств (персональный компьютер с заложенной диагностической платой, принтер, монитор, сканер и набор соединительных кабелей, смонтированных на передвижной стойке) называется

- А) Диагностический комплекс**
- Б) Исследовательский комплекс
- В) Проверочный комплекс

4 Портативный прибор для проведения диагностики отдельных систем ДВС в тестовых режимах

- А) Диагностический тестер**
- Б) Проверочный тестер
- В) Испытательный тестер

5 Для обеспечения нормального состояния (затяжки) резьбовых соединений предназначены

- А) Подтягивающие работы
- Б) Закручивающие работы
- В) Крепежные работы**

Средне –сложные (2 уровень)

6 Объект, восстановительный ремонт которого технически невозможен или экономически нецелесообразен — это

- А) Невосстанавливаемый объект**
- Б) Нецелесообразный объект
- В) Бесполезный объект

7 Объект, восстановительный ремонт которого технически возможен или экономически целесообразен — это

- А) Реконструируемый объект
- Б) Ремонтный объект
- В) Восстанавливаемый объект**

8 Метод сбора информации по надежности группы объектов от начала их эксплуатации до предельного состояния называется

- А) Последовательные наблюдения**
- Б) Логические наблюдения
- В) Цепочные наблюдения

9 Метод сбора информации по надежности групп разновозрастных (с разной наработкой с начала эксплуатации) объектов за короткий промежуток времени (месяц, два, три) называется

- А) Единичные обследования
- Б) Редкие обследования
- В) Разовые обследования**

10 Если химическая коррозия протекает в условиях воздействия на металл сухих газов, то она называется

- А) Газовой коррозией**
- Б) Сухой коррозией
- В) Внешней коррозией

11 В тех случаях, когда химическая коррозия протекает в условиях жидкого коррозионно-активного вещества — неэлектролита, она называется

- А) Жидкостной коррозией
- Б) Коррозией в жидкой фазе**
- В) Неэлектролитической коррозией

12 Определяется количеством производимой продукции в натуральном или стоимостном выражении за определенный период времени

- А) Промышленная мощность
- Б) Выработанная мощность
- В) Производственная мощность**

13 Рациональная совокупность методов и приемов, применяемых планомерно и последовательно во времени и пространстве по отношению к автомобилю, автомобилям, их агрегатами или узлами называется

- А) Рабочий процесс
- Б) Технологический процесс**
- В) Методический процесс

14 Совокупность технологических процессов с привязкой их к производственным помещениям, рабочим постам, режиму работы предприятия называется

- А) Производственный процесс**
- Б) Изготовительный процесс
- В) Процесс создания

15 Конструктивная общность автомобилей разных видов и категорий, обеспечивающая возможность выполнения проверки их технического состояния в одних и тех же производственно-технологических условиях называется

- А) Технологическая совокупность
- Б) Технологическая совместимость**
- В) Технологическая сочетаемость

16 Перечень деталей, узлов и агрегатов, составленный в определенном порядке называется

- А) Прайс запасных частей
- Б) Перечень запасных частей
- В) Каталог запасных частей**

17 Вид диагностирования, при котором информация выводится на приборную панель автомобиля называется

- А) Совмещенное диагностирование
- Б) Встроенное диагностирование**
- В) Внедренное диагностирование

18 Вид диагностирования, при котором определяется одно из значений технического состояния (исправен - неисправен) без выдачи данных о конкретной причине неисправности называется

- А) Экспресс-диагностирование**
- Б) Быстрое диагностирование
- В) Непосредственное диагностирование

19 Вид диагностирования, при котором диагностический прибор подсоединяется к конкретному агрегату (системе) и проверяются параметры его работы называется

- А) Поступательное диагностирование
- Б) Раздельное диагностирование
- В) Поэлементное диагностирование**

20 Места, занимаемые автомобилями, ожидающими постановки их на посты ТО и ТР называются

- А) Автомобиле-места ожидания**
- Б) Автомобиле-места хранения
- В) Автомобиле-места стоянки

21 Организация работ при котором каждый вид обслуживания проводят на нескольких последовательно расположенных постах, за каждым из которых закрепляют специализированные рабочие места для выполнения определенных операций называется

- А) Проточный метод
- Б) Поточный метод**
- В) Последовательный метод

22 Перечень наименований деталей, узлов и агрегатов с указанием их каталожных номеров, выпускающихся в качестве запасных частей к каждой модели автомобилей данной марки — это

- А) Наличие запасных частей
- Б) Наименование запасных частей
- В) Номенклатура запасных частей**

Сложные (3 уровень)

23 Предназначен для восстановления работоспособности агрегатов, механизмов трансмиссии и рулевого управления

- А) Агрегатно-механический участок**
- Б) Слесарный участок
- В) Участок приемки
- Г) Ремонтно-разборочный участок

24 Путь, по которому запасные части движутся от производителя к потребителю, а точнее, это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают передавать другому право собственности на товар или услугу на пути от производителя к потребителю называется

- А) Канал поставок
- Б) Канал распределения**
- В) Канал снабжения
- Г) Канал реализации

25 Свойство, характеризующее применение одинаковых по конструкции деталей и узлов на одной конкретной модели автомобиля, а также на других моделях данной марки — это

- А) Применяемость запасных частей**
- Б) Используемость запасных частей
- В) Потребляемость запасных частей
- Г) Пригодность запасных частей

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- | | |
|---|--------------|
| 1 Услуга по поддержанию работоспособности транспортных средств (заправка топливно-смазочными материалами — ТСМ, ТО и Р, и др.) | А) Местная |
| 2 Услуга, непосредственно не связанная с обслуживанием или ремонтом транспортных средств, которая обеспечивает их более эффективное использование | Б) Локальная |
| | В) Косвенная |

27 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|---|------------------|
| 1 Гражданин, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд | А) Исполнитель |
| 2 Организация независимо от ее организационно-правовой формы и ИП, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору | Б) Производитель |
| | В) Потребитель |

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1А, 2В)

- | | |
|---|------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по техническому обслуживанию не должны превышать | А) 2 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по текущему ремонту (кроме кузова) не должны превышать | Б) 15 дней |
| | В) 10 дней |

29 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|--|------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по наружной окраске кузова со снятием старой краски не должны превышать | А) 10 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по наружной окраске кузова без снятия старой краски не должны превышать | Б) 15 дней |
| | В) 20 дней |

30 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--|-------------------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по полной окраске кузова со снятием старой краски не должны превышать | А) 15 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по полной окраске кузова без снятия старой краски не должны превышать | Б) 5 дней
В) 20 дней |

31 Установите соответствие:

(1А, 2В)

- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по сварочно-жестяницким работам не должны превышать | А) 20 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по сложным сварочно-жестяницким работам не должны превышать | Б) 10 дней
В) 30 дней |

32 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по сварочно-жестяницким работам с последующей окраской не должны превышать | А) 50 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по сложным сварочно-жестяницким работам с последующей окраской не должны превышать | Б) 60 дней
В) 35 дней |

33 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1 Коррозия происходит в присутствии атмосферной влаги, осаждающейся на поверхностях металла, и кислорода воздуха | А) В жидкой фазе |
| 2 Коррозия (электролите) протекает под поверхностью электролита без присутствия кислорода воздуха | Б) Электролитная
В) Атмосферная |

34 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1 Коррозия возникает под действием микрогальванических элементов, образующихся в присутствии электролита на стыках и на поверхности металлов вследствие их неоднородности | А) Электрохимическая |
| 2 Коррозия обуславливается химическими реакциями без возникновения электрического тока | Б) Химическая
В) Гальваническая |

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1Д, 2Г, 3А)

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта | А) Надежность |
| 2 Продолжительность или объем работы, выполненной машиной (циклы, обороты, часы, гектары, кубометры, километры) | Б) Выработка
В) Поломка |
| 3 Способность объекта (изделия) выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах | Г) Нарботка
Д) Отказ |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Трение, при котором трущиеся поверхности непосредственно соприкасаются и взаимодействуют между собой, а смазочный материал между ними отсутствует называется _____ (**сухим, сухое**)

37 Трение, при котором толщина масляного слоя между трущимися поверхностями превышает их микронеровности называется _____ (**жидкостным, жидкостное**)

38 Трение, при котором трущиеся детали разграничены лишь теми слоями молекул масла, которые адсорбированы на поверхностях этих деталей из-за полярной активности и сил молекулярного притяжения называется _____ (**граничным, граничное**)

39 Совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности называется _____ (**качество, качеством**)

40 Автостоянки, представляющие собой огороженные площадки с твердым покрытием, называются _____ (**наземные, наземными**)

41 Автостоянки, расположенные ниже уровня земли, называются _____ (**подземные, подземными**)

42 Автостоянки расположенные выше уровня земли называются _____ (**надземные, надземными**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию, обеспечению работоспособности, экономичности, дорожной и экологической безопасности автотранспортных средств в течение всего срока их службы называется _____ (**автосервис, автосервисом**)

44 АЗС с подземным (надземным) расположением резервуаров и отдельно стоящими топливораздаточными колонками называются _____ (**традиционные, традиционными**)

45 АЗС с подземным расположением резервуаров для хранения топлива и размещением ТРК над резервуарами называют _____ (**блочные, блочными**)

46 АЗС смонтированные на автомобильном шасси, прицепе, полуприцепе называются _____ (**передвижные, передвижными**)

47 Автостоянки без ограждающих конструкций машиноместа называют _____ (**манежные, манежными**)

48 Дисбаланс, представляющий собой неравномерное распределение массы колеса относительно центральной продольной плоскости его качения, но при этом ось колеса и его

главная центральная ось инерции перекрещиваются называется _____
(динамический, динамическим)

49 Дисбаланс образующийся, когда масса колеса неравномерно распределена относительно оси вращения, но при этом ось колеса и его главная центральная ось инерции параллельны называется _____ **(статический, статическим)**

50 Электронное устройство, позволяющее считывать диагностическую информацию с электронного бортового устройства (ЭБУ) ЭСУД называется _____ **(сканер, сканером)**

51 Портативный прибор для измерения электрических величин (напряжения, тока, сопротивления и т.д.) называется _____ **(мультиметр, мультиметром)**

52 Портативные приборы с цифровой индикацией, предназначенные для определения токсичных компонентов отработавших газов бензиновых автомобильных двигателей, называются _____ **(газоанализаторы, газоанализатором, газоанализатор, газоанализаторами)**

53 Технологические конструкции, представляющие собой металлические сварные конструкции, выполненные из стального металлопроката, называются _____ **(эстакады, эстакадой, эстакадами)**

54 Меньшее расстояние сетки колон называется _____ **(шагом, шаг)**

55 Большее расстояние сетки колон называется _____ **(пролетом, пролет)**

56 Наука о планировании, организации, управлении, контроле и регулировании движения материальных и информационных потоков в пространстве и во времени от первичного источника до конечного потребителя называется _____ **(логистика, логистикой)**

57 Участок, предназначенный для работ по монтажу-демонтажу внутренней обивки салона, ремонту обивки, деталей интерьера и ремонту сидений называется _____ **(обойный, обойным)**

58 Свойство, характеризующее возможность использования новой детали, введенной в конструкцию, вместо аналогичной, используемой ранее, или возможность замены новой запасной части с той, которая устанавливалась на данной модели ранее называется _____ **(взаимозаменяемость, взаимозаменяемостью)**

59 Универсальные посты могут быть тупиковыми или _____ **(проездными, проездной, проездным)**

60 Комплекс работ, направленных на выявление отказов и неисправностей агрегатов, узлов и систем автомобиля при поступлении его на станцию называется _____ **(приемка, приемкой)**

61 Обслуживание предусматривающее выполнение работ по подготовке АТС к зимней или летней эксплуатации называется _____ **(сезонное, сезонным)**

62 Грунтовка, эмали и лаки наносятся на кузов автомобиля с помощью _____
(краскораспылителя, краскопульта, pulverизатора, краскораспылитель, краскопульт, pulverизатор)

63 Работы предназначенные для изготовления различного вида кронштейнов, стремянок рессор, восстановления погнутости некоторых стальных элементов ходовой части называются _____ **(кузнечные, кузнечными)**

64 Давление в надпоршневом пространстве в конце такта сжатия называется _____ **(компрессия, компрессией)**

65 Определенное несоответствие продукции установленным требованиям называется _____ **(дефект, дефектом)**

66 Процесс постепенного изменения размеров, формы и массы сопряженных деталей при их взаимодействии называется _____ **(изнашиванием, изнашивание)**

Сложные (3 уровень)

67 Передвижное устройство, включающее в себя несколько приборов для измерения электрических процессов, протекающих в системе зажигания _____ **(мотор-тестер, мотор-тестером, мотортестер, мотортестером)**

68 Совокупность методов и целенаправленных воздействий на техническое состояние автомобиля в целях обеспечения его работоспособности называется _____ **(технология, технологией)**

69 Работы, которые выполняются по плану и в большинстве случаев не предусматривают замены деталей автомобиля называются _____ **(профилактические профилактическими)**

70 Работы направлены на устранение отказов агрегатов и систем автомобиля называются _____ **(ремонтные, ремонтными)**

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;			
Дисциплина	Системы и организация услуг автосервиса			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;		
Дисциплина	Системы и организация услуг автосервиса		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1 Различные виды инструмента и приспособлений (съёмники, наборы инструмента, приспособления, динамометрические ключи и т.д.) называется _____ А) Производственная оснастка Б) Вспомогательная оснастка В) Технологическая оснастка 2 Вспомогательное оборудование, обеспечивающее удобство выполнения основных работ (стеллажи, верстаки, тележки, подставки для инструмента и т.д.) называется _____ А) Отраслевая оснастка Б) Организационная оснастка В) Управленческая оснастка 3 Универсальный набор диагностических средств (персональный компьютер с заложенной диагностической платой, принтер, монитор, сканер и набор соединительных кабелей, смонтированных на передвижной стойке) называется _____ А) Диагностический комплекс Б) Исследовательский комплекс В) Проверочный комплекс 4 Портативный прибор для проведения диагностики отдельных систем ДВС в тестовых режимах _____ А) Диагностический тестер Б) Проверочный тестер В) Испытательный тестер 5 Для обеспечения нормального состояния _____	26 Установите соответствие: 1 Услуга по поддержанию работоспособности транспортных средств (заправка топливно-смазочными материалами — ТСМ, ТО и Р, и др.) _____ 2 Услуга, непосредственно не связанная с обслуживанием или ремонтом транспортных средств, которая обеспечивает их более эффективное использование _____ А) Местная Б) Локальная В) Косвенная 27 Установите соответствие: 1 Гражданин, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд _____ 2 Организация независимо от ее организационно-правовой формы и ИП, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору _____ А) Исполнитель Б) Производитель В) Потребитель	36 Трение, при котором трущиеся поверхности непосредственно соприкасаются и взаимодействуют между собой, а смазочный материал между ними отсутствует называется _____ 37 Трение, при котором толщина масляного слоя между трущимися поверхностями превышает их микронеровности называется _____ 38 Трение, при котором трущиеся детали разграничены лишь теми слоями молекул масла, которые адсорбированы на поверхностях этих деталей из-за полярной активности и сил молекулярного притяжения называется _____ 39 Совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности называется _____ 40 Автостоянки, представляющие собой огороженные площадки с твердым покрытием, называются _____ 41 Автостоянки, расположенные ниже уровня земли, называются _____ 42 Автостоянки расположенные выше уровня земли называются _____

	(затяжки) резьбовых соединений предназначены А) Подтягивающие работы Б) Закручивающие работы В) Крепежные работы		
1.1.2	6 Объект, восстановительный ремонт которого технически невозможен или экономически нецелесообразен — это А) Невосстанавливаемый объект Б) Нецелесообразный объект В) Бесполезный объект 7 Объект, восстановительный ремонт которого технически возможен или экономически целесообразен — это А) Реконструируемый объект Б) Ремонтный объект В) Восстанавливаемый объект 8 Метод сбора информации по надежности группы объектов от начала их эксплуатации до предельного состояния называется А) Последовательные наблюдения Б) Логические наблюдения В) Цепочные наблюдения 9 Метод сбора информации по надежности групп разновозрастных (с разной наработкой с начала эксплуатации) объектов за короткий промежуток времени (месяц, два, три) называется А) Единичные обследования Б) Редкие обследования В) Разовые обследования 10 Если химическая коррозия протекает в условиях воздействия на металл сухих газов, то она называется А) Газовой коррозией Б) Сухой коррозией В) Внешней коррозией 11 В тех случаях, когда химическая коррозия протекает в условиях жидкого коррозионно-активного вещества —	28 Установите соответствие: 1 Сроки исполнения заказов по техническому обслуживанию не должны превышать 2 Сроки исполнения заказов по текущему ремонту (кроме кузова) не должны превышать А) 2 дней Б) 15 дней В) 10 дней 29 Установите соответствие: 1 Сроки исполнения заказов по наружной окраске кузова со снятием старой краски не должны превышать 2 Сроки исполнения заказов по наружной окраске кузова без снятия старой краски не должны превышать А) 10 дней Б) 15 дней В) 20 дней 30 Установите соответствие: 1 Сроки исполнения заказов по полной окраске кузова со снятием старой краски не должны превышать 2 Сроки исполнения заказов по полной окраске кузова без снятия старой краски не должны превышать А) 15 дней Б) 5 дней В) 20 дней 31 Установите соответствие: 1 Сроки исполнения заказов по сварочно-жестяницким работам не должны превышать 2 Сроки исполнения заказов по сложным сварочно-жестяницким работам не должны превышать А) 20 дней Б) 10 дней В) 30 дней 32 Установите соответствие: 1 Сроки исполнения заказов по сварочно-жестяницким работам с последующей окраской не должны превышать 2 Сроки исполнения заказов по сложным сварочно-жестяницким работам с	43 Совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию, обеспечению работоспособности, экономичности, дорожной и экологической безопасности автотранспортных средств в течение всего срока их службы называется _____ 44 АЗС с подземным (надземным) расположением резервуаров и отдельно стоящими топливораздаточными колонками называются _____ 45 АЗС с подземным расположением резервуаров для хранения топлива и размещением ТРК над резервуарами называют _____ 46 АЗС смонтированные на автомобильном шасси, прицепе, полуприцепе называются _____ 47 Автостоянки без ограждающих конструкций машиноместа называют _____ 48 Дисбаланс, представляющий собой неравномерное распределение массы колеса относительно центральной продольной плоскости его качения, но при этом ось колеса и его главная центральная ось инерции перекрещиваются называется _____ 49 Дисбаланс образующийся, когда масса колеса неравномерно распределена относительно оси вращения, но при этом ось колеса и его главная центральная ось инерции параллельны называется _____ 50 Электронное устройство, позволяющее считывать диагностическую информацию с электронного бортового устройства (ЭБУ) ЭСУД называется _____ 51 Портативный прибор для измерения электрических величин (напряжения, тока, сопротивления и т.д.) называется _____

	неэлектролита, она называется А) Жидкостной коррозией Б) Коррозией в жидкой фазе В) Неэлектролитической коррозией 12 Определяется количеством производимой продукции в натуральном или стоимостном выражении за определенный период времени А) Промышленная мощность Б) Выработанная мощность В) Производственная мощность 13 Рациональная совокупность методов и приемов, применяемых планомерно и последовательно во времени и пространстве по отношению к автомобилю, автомобилям, их агрегатами или узлами называется А) Рабочий процесс Б) Технологический процесс В) Методический процесс 14 Совокупность технологических процессов с привязкой их к производственным помещениям, рабочим постам, режиму работы предприятия называется А) Производственный процесс Б) Изготовительный процесс В) Процесс создания 15 Конструктивная общность автомобилей разных видов и категорий, обеспечивающая возможность выполнения проверки их технического состояния в одних и тех же производственно-технологических условиях называется А) Технологическая совокупность Б) Технологическая совместимость В) Технологическая сочетаемость 16 Перечень деталей, узлов и агрегатов, составленный	последующей окраской не должны превышать А) 50 дней Б) 60 дней В) 35 дней 33 Установите соответствие: 1 Коррозия происходит в присутствии атмосферной влаги, осаждающейся на поверхностях металла, и кислорода воздуха 2 Коррозия (электролите) протекает под поверхностью электролита без присутствия кислорода воздуха А) В жидкой фазе Б) Электролитная В) Атмосферная 34 Установите соответствие: 1 Коррозия возникает под действием микрогальванических элементов, образующихся в присутствии электролита на стыках и на поверхности металлов вследствие их неоднородности 2 Коррозия обуславливается химическими реакциями без возникновения электрического тока А) Электрохимическая Б) Химическая В) Гальваническая	52 Портативные приборы с цифровой индикацией, предназначенные для определения токсичных компонентов отработавших газов бензиновых автомобильных двигателей, называются _____ 53 Технологические конструкции, представляющие собой металлические сварные конструкции, выполненные из стального металлопроката, называются _____ 54 Меньшее расстояние сетки колон называется _____ 55 Больше расстояние сетки колон называется _____ 56 Наука о планировании, организации, управлении, контроле и регулировании движения материальных и информационных потоков в пространстве и во времени от первичного источника до конечного потребителя называется _____ 57 Участок, предназначенный для работ по монтажу-демонтажу внутренней обивки салона, ремонту обивки, деталей интерьера и ремонту сидений называется _____ 58 Свойство, характеризующее возможность использования новой детали, введенной в конструкцию, вместо аналогичной, используемой ранее, или возможность замены новой запасной части с той, которая устанавливалась на данной модели ранее называется _____ 59 Универсальные посты могут быть тупиковыми или _____ 60 Комплекс работ, направленных на выявление отказов и неисправностей агрегатов, узлов и систем автомобиля при поступлении его на станцию называется _____ 61 Обслуживание предусматривающее выполнение работ по подготовке АТС к зимней или летней эксплуатации называется _____ 62 Грунтовка, эмали и лаки наносятся на кузов автомобиля с помощью _____ 63 Работы предназначенные для изготовления различного вида кронштейнов, стремянок рессор,
--	---	---	--

	в определенном порядке называется А) Прайс запасных частей Б) Перечень запасных частей В) Каталог запасных частей 17 Вид диагностирования, при котором информация выводится на приборную панель автомобиля называется А) Совмещенное диагностирование Б) Встроенное диагностирование В) Внедренное диагностирование 18 Вид диагностирования, при котором определяется одно из значений технического состояния (исправен - неисправен) без выдачи данных о конкретной причине неисправности называется А) Экспресс-диагностирование Б) Быстрое диагностирование В) Непосредственное диагностирование 19 Вид диагностирования, при котором диагностический прибор подсоединяется к конкретному агрегату (системе) и проверяются параметры его работы называется А) Поступательное диагностирование Б) Раздельное диагностирование В) Поэлементное диагностирование 20 Места, занимаемые автомобилями, ожидающими постановки их на посты ТО и ТР называются А) Автомобиле-места ожидания Б) Автомобиле-места хранения В) Автомобиле-места стоянки 21 Организация работ при котором каждый вид обслуживания проводят на нескольких последовательно расположенных постах, за	восстановления погнутости некоторых стальных элементов ходовой части называются _____ 64 Давление в надпоршневом пространстве в конце такта сжатия называется _____ 65 Определенное несоответствие продукции установленным требованиям называется _____ _____ 66 Процесс постепенного изменения размеров, формы и массы сопряженных деталей при их взаимодействии называется _____ _____
--	--	---

	каждым из которых закрепляют специализированные рабочие места для выполнения определенных операций называется А) Проточный метод Б) Поточный метод В) Последовательный метод 22 Перечень наименований деталей, узлов и агрегатов с указанием их каталожных номеров, выпускающихся в качестве запасных частей к каждой модели автомобилей данной марки — это А) Наличие запасных частей Б) Наименование запасных частей В) Номенклатура запасных частей		
1.1.3	23 Предназначен для восстановления работоспособности агрегатов, механизмов трансмиссии и рулевого управления А) Агрегатно-механический участок Б) Слесарный участок В) Участок приемки Г) Ремонтно-разборочный участок 24 Путь, по которому запасные части движутся от производителя к потребителю, а точнее, это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают передавать другому право собственности на товар или услугу на пути от производителя к потребителю называется А) Канал поставок Б) Канал распределения В) Канал снабжения Г) Канал реализации 25 Свойство, характеризующее применение одинаковых по конструкции деталей и узлов на одной конкретной модели автомобиля, а также на других моделях данной марки — это А) Применяемость запасных частей	35 Установите соответствие: 1 Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта 2 Продолжительность или объем работы, выполненной машиной (циклы, обороты, часы, гектары, кубометры, километры) 3 Способность объекта (изделия) выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах А) Надежность Б) Выработка В) Поломка Г) Нарботка Д) Отказ	67 Передвижное устройство, включающее в себя несколько приборов для измерения электрических процессов, протекающих в системе зажигания _____ 68 Совокупность методов и целенаправленных воздействий на техническое состояние автомобиля в целях обеспечения его работоспособности называется _____ 69 Работы, которые выполняются по плану и в большинстве случаев не предусматривают замены деталей автомобиля называются _____ 70 Работы направлены на устранение отказов агрегатов и систем автомобиля называются _____

	Б) Исползуемость запасных частей В) Потребляемость запасных частей Г) Пригодность запасных частей		
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа		
		36	сухим, сухое
1	В) Технологическая оснастка	37	жидкостным, жидкостное
2	Б) Организационная оснастка	38	граничным, граничное
3	А) Диагностический комплекс	39	качество, качеством
4	А) Диагностический тестер	40	наземные, наземными
5	В) Крепежные работы	41	подземные, подземными
6	А) Невосстанавливаемый объект	42	надземные, надземными
7	В) Восстанавливаемый объект	43	автосервис, автосервисом
8	А) Последовательные наблюдения	44	традиционные, традиционными
9	В) Разовые обследования	45	блочные, блочными
10	А) Газовой коррозией	46	передвижные, передвижными
11	Б) Коррозией в жидкой фазе	47	маневные, маневными
12	В) Производственная мощность	48	динамический, динамическим

13	Б) Технологический процесс
14	А) Производственный процесс
15	Б) Технологическая совместимость
16	В) Каталог запасных частей
17	Б) Встроенное диагностирование
18	А) Экспресс-диагностирование
19	В) Поэлементное диагностирование
20	А) Автомобиле-места ожидания
21	Б) Поточный метод
22	В) Номенклатура запасных частей
23	А) Агрегатно-механический участок
24	Б) Канал распределения
25	А) Применяемость запасных частей
26	1Б, 2В
27	1В, 2А
28	1А, 2В
29	1Б, 2А
30	1В, 2А
31	1А, 2В
32	1В, 2А
33	1В, 2А
34	1Б, 2А
35	1Д, 2Г, 3А

49	статический, статическим
50	сканер, сканером
51	мультиметр, мультиметром
52	газоанализаторы, газоанализатором, газоанализатор, газоанализаторами
53	эстакады, эстакадой, эстакадами
54	шагом, шаг
55	пролетом, пролет
56	логистика, логистикой
57	обойный, обойным
58	взаимозаменяемость, взаимозаменяемостью
59	проездными, проездной, проездным
60	приемка, приемкой
61	сезонное, сезонным
62	краскораспылителя, краскопульт, пульверизатора, краскораспылитель, краскопульт, пульверизатор
63	кузнечные, кузнечными
64	компрессия, компрессией
65	дефект, дефектом
66	изнашиванием, изнашивание
67	мотор-тестер, мотор-тестером, мотортестер, мотортестером
68	технология, технологией
69	профилактические профилактическими
70	ремонтные, ремонтными

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция

ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Дисциплина Системы и организация услуг автосервиса

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите один правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Различные виды инструмента и приспособлений (съёмники, наборы инструмента, приспособления, динамометрические ключи и т.д.) называется

- А) Производственная оснастка
- Б) Вспомогательная оснастка
- В) Технологическая оснастка**

2 Для обеспечения нормального состояния (затяжки) резьбовых соединений предназначены

- А) Подтягивающие работы
- Б) Закручивающие работы
- В) Крепежные работы**

Средне –сложные (2 уровень)

3 Объект, восстановительный ремонт которого технически невозможен или экономически нецелесообразен — это

- А) Невосстанавливаемый объект**
- Б) Нецелесообразный объект
- В) Бесполезный объект

4 Метод сбора информации по надежности групп разновозрастных (с разной наработкой с начала эксплуатации) объектов за короткий промежуток времени (месяц, два, три) называется

- А) Единичные обследования
- Б) Редкие обследования
- В) Разовые обследования**

5 Если химическая коррозия протекает в условиях воздействия на металл сухих газов, то она называется

- А) Газовой коррозией**
- Б) Сухой коррозией
- В) Внешней коррозией

6 Рациональная совокупность методов и приемов, применяемых планомерно и последовательно во времени и пространстве по отношению к автомобилю, автомобилям, их агрегатами или узлами называется

- А) Рабочий процесс
- Б) Технологический процесс**
- В) Методический процесс

7 Совокупность технологических процессов с привязкой их к производственным помещениям, рабочим постам, режиму работы предприятия называется

- А) Производственный процесс**
- Б) Изготовительный процесс
- В) Процесс создания

8 Вид диагностирования, при котором диагностический прибор подсоединяется к конкретному агрегату (системе) и проверяются параметры его работы называется

- А) Поступательное диагностирование
- Б) Раздельное диагностирование
- В) Поэлементное диагностирование**

9 Организация работ при котором каждый вид обслуживания проводят на нескольких последовательно расположенных постах, за каждым из которых закрепляют специализированные рабочие места для выполнения определенных операций называется

- А) Проточный метод
- Б) Поточный метод**
- В) Последовательный метод

Сложные (3 уровень)

10 Предназначен для восстановления работоспособности агрегатов, механизмов трансмиссии и рулевого управления

- А) Агрегатно-механический участок**
- Б) Слесарный участок
- В) Участок приемки
- Г) Ремонтно-разборочный участок

Задания на установление соответствия.

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- 1 Услуга по поддержанию работоспособности транспортных средств (заправка топливно-смазочными материалами — ТСМ, ТО и Р, и др.)
- 2 Услуга, непосредственно не связанная с обслуживанием или ремонтом транспортных средств, которая обеспечивает их более эффективное использование

- А) Местная
- Б) Локальная
- В) Косвенная

Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

(1А, 2В)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по техническому обслуживанию не должны превышать | А) 2 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по текущему ремонту (кроме кузова) не должны превышать | Б) 15 дней
В) 10 дней |

13 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Сроки исполнения заказов по наружной окраске кузова со снятием старой краски не должны превышать | А) 10 дней
Б) 15 дней |
| 2 Сроки исполнения заказов по наружной окраске кузова без снятия старой краски не должны превышать | В) 20 дней |

14 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- | | |
|--|--|
| 1 Коррозия происходит в присутствии атмосферной влаги, осаждающейся на поверхностях металла, и кислорода воздуха | А) В жидкой фазе
Б) Электролитная
В) Атмосферная |
| 2 Коррозия (электролите) протекает под поверхностью электролита без присутствия кислорода воздуха | |

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1Д, 2Г, 3А)

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта | А) Надежность
Б) Выработка |
| 2 Продолжительность или объем работы, выполненной машиной (циклы, обороты, часы, гектары, кубометры, километры) | В) Поломка
Г) Нарботка |
| 3 Способность объекта (изделия) выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах | Д) Отказ |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16 Трение, при котором трущиеся поверхности непосредственно соприкасаются и взаимодействуют между собой, а смазочный материал между ними отсутствует называется _____ (**сухим, сухое**)

17 Трение, при котором толщина масляного слоя между трущимися поверхностями превышает их микронеровности называется _____ (**жидкостным, жидкостное**)

18 Трение, при котором трущиеся детали разграничены лишь теми слоями молекул масла, которые адсорбированы на поверхностях этих деталей из-за полярной активности и сил молекулярного притяжения называется _____ (**граничным, граничное**)

Средне-сложные (2 уровень)

19 АЗС с подземным расположением резервуаров для хранения топлива и размещением ТРК над резервуарами называют _____ (**блочные, блочными**)

20 Автостоянки без ограждающих конструкций машиноместа называют _____ (**манежные, манежными**)

21 Дисбаланс, представляющий собой неравномерное распределение массы колеса относительно центральной продольной плоскости его качения, но при этом ось колеса и его главная центральная ось инерции перекрещиваются называется _____ (**динамический, динамическим**)

22 Дисбаланс образующийся, когда масса колеса неравномерно распределена относительно оси вращения, но при этом ось колеса и его главная центральная ось инерции параллельны называется _____ (**статический, статическим**)

23 Портативный прибор для измерения электрических величин (напряжения, тока, сопротивления и т.д.) называется _____ (**мультиметр, мультиметром**)

24 Технологические конструкции, представляющие собой металлические сварные конструкции, выполненные из стального металлопроката, называются _____ (**эстакады, эстакадой, эстакадами**)

25 Меньшее расстояние сетки колон называется _____ (**шагом, шаг**)

26 Большее расстояние сетки колон называется _____ (**пролетом, пролет**)

27 Наука о планировании, организации, управлении, контроле и регулировании движения материальных и информационных потоков в пространстве и во времени от

первичного источника до конечного потребителя называется _____ (логистика, логистикой)

28 Определенное несоответствие продукции установленным требованиям называется _____ (дефект, дефектом)

Сложные (3 уровень)

29 Совокупность методов и целенаправленных воздействий на техническое состояние автомобиля в целях обеспечения его работоспособности называется _____ (технология, технологией)

30 Работы направлены на устранение отказов агрегатов и систем автомобиля называются _____ (ремонтные, ремонтными)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	В) Технологическая оснастка
2	В) Крепежные работы
3	А) Невосстанавливаемый объект
4	В) Разовые обследования
5	А) Газовой коррозией
6	Б) Технологический процесс
7	А) Производственный процесс
8	В) Поэлементное диагностирование
9	Б) Поточный метод
10	А) Агрегатно-механический участок
11	1Б, 2В
12	1А, 2В
13	1Б, 2А
14	1В, 2А
15	1Д, 2Г, 3А

16	сухим, сухое
17	жидкостным, жидкостное
18	граничным, граничное
19	блочные, блочными
20	маневренные, маневренными
21	динамический, динамическим
22	статический, статическим
23	мультиметр, мультиметром
24	эстакады, эстакадой, эстакадами
25	шагом, шаг
26	пролетом, пролет
27	логистика, логистикой
28	дефект, дефектом
29	технология, технологией
30	ремонтные, ремонтными