



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)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

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

**«Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»
для обучающихся по направлению подготовки (специальности)**

43.03.01 Сервис

профиль Сервис транспортных средств

2021 года набора

Волгодонск
2021

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса
(наименование)

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

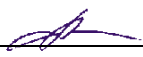
43.03.01 Сервис

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ТС и ИТ» протокол № 13 от
01.07.2021

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор

____ А.С. Решенкин
подпись

Заведующий кафедрой

____ Н.В. Кочковая
подпись

Согласовано:

Директор ООО «Партнер-Авто» ____ Р.И. Занченко
подпись

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»

____ Р.А. Гончаров
подпись

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

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» 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 «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» 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 «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» 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 «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» 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	13
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	16
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	17

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:

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

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 и 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	основы проведения экспертизы и диагностики с учетом требований потребителей	Лекц. Практ. Занятия СР	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.7, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14	Устный опрос, Практические работы, Вопросы к зачету	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	проводить экспертизу и диагностику транспортных средств в условиях клиентоориентированности сервисной деятельности	Лекц. Практ. Занятия (решение типовых задач) СР	1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.8, 2.9, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14	Устный опрос, Практические работы, Вопросы к зачету	
	ПК-1.3: Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений	навыками организации клиентоориентированной сервисной деятельности; навыками выполнения экспертизы и диагностики транспортных средств в соответствии с требованиями потребителя.	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР	1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14	Устный опрос, Практические работы, Вопросы к зачету	

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² 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 качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ 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.

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 «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» предусмотрена промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Промежуточная аттестация по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» проводится в форме зачёта. 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 заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцио нные занятия (X ₂)	Практи ческие занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
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>		
Выполнение контрольной работы в форме реферата, подготовка презентации к реферату, выполнение практической ситуации	25	25
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» проводится в письменной форме по вопросам, выносимым на зачет		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «незачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- 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, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;

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

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, 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 подготовки рефератов с помощью программных продуктов.
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;

- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

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

При проведении зачета в виде теста применяются следующие критерии оценки:

- 1 балл - за каждый правильный ответ на вопрос;
- 0 баллов – обучающийся дал неправильный ответ на вопрос.

Шкала оценивания теста:

Более 70% правильных ответов – «зачтено».

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

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» 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 «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» 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.

Студентам в процессе написания контрольного задания в форме реферата необходимо выполнить ряд требований:

1. Титульный лист с указанием варианта.
2. Текст должен быть написан грамотно в редакторе Word. Шрифт: Times New Roman, кегль – 12, интервал – одинарный. Выравнивание по ширине. Все поля по 20 см.
3. Таблицы с исходной информацией должны иметь подстрочную (внизу таблицы) ссылку на источник информации и номер страницы источника, откуда эта информация получена. Все таблицы должны быть пронумерованы и иметь названия;
4. Все части работы необходимо озаглавить, страницы – пронумеровать;
5. Работа должна заканчиваться списком использованных источников в соответствии с принятой последовательностью: законы, указы, нормативные и директивные документы, первоисточники. Специальную литературу необходимо излагать в алфавитном порядке с указанием: автора; названия литературного источника; города; издательства; года издания; страницы, содержащей использованную информацию. В конце работы (после списка использованной литературы) должен быть указан перечень привлеченных статистических материалов (инструкции, формы статистических отчетов и их данные).

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. Дайте общую характеристику предприятий автосервиса.
2. Поясните технологию и порядок проведения государственных технических осмотров.
3. Какие документы и нормативно-правовые акты входят в законодательно-нормативную базу объектов и систем автосервиса?
4. Как осуществляется контроль технического состояния автомобилей с использованием средств технического диагностирования?
5. Дайте общую характеристику потребительских свойств товарной продукции.
6. Дайте общую характеристику услуг станций технического обслуживания автомобилей.
7. Назовите потребительские эксплуатационные свойства автомобилей.

8. Назовите законодательные акты РФ на услуги, оговаривающие права и обязанности исполнителя и потребителя услуг, а также содержащие обязательные требования.

9. Назовите цели, задачи и виды экспертизы.

10. Дайте характеристику качеству товаров и услуг.

11. Назовите структуру и содержание заключения эксперта.

12. Как осуществляется техническое регулирование качества товарной продукции?

13. Назовите основные элементы экспертизы качества товарной продукции.

14. Изложите порядок проведения экспертизы количества товарных мест и/или товара, поступивших в транспортном средстве на предприятие автосервиса.

15. Дайте основные понятия, термины, определения оценки автотранспортных средств.

16. Как осуществляется процедура проведения экспертизы качества товарной продукции?

17. Как определяется рыночная стоимость АТС?

18. Изложите метод статистического исследования стоимости автотранспортных средств.

19. Изложите методы экспертизы автосервисных услуг в рамках маркетинговых исследований.

20. Изложите косвенный метод расчета оценки стоимости автотранспортных средств.

21. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на СТОА.

22. Приведите пример расчета оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния .

23. Дайте понятие надежности АТС и его систем.

24. Изложите организационно-методические аспекты экспертизы автомобиля после дорожно-транспортного происшествия.

25. Дайте классификацию отказов.

26. Как осуществляется ранжирование и оценка факторов системы автосервиса?

27. Назовите факторы, влияющие на надежность автомобиля и причины разрушения деталей конструкции.

28. Изложите порядок проведения экспертизы конкурентной среды.

29. Назовите понятия, термины и определения технической диагностики.

30. Как осуществляется оценка рисков?

31. Назовите диагностические нормативы

32. Назовите элементы теории вероятностей, используемые в теории надежности.

33. Как характеризуется и что представляет собой автомобиль как объект диагностирования?

34. Назовите законы распределения наработок автомобилей, их агрегатов, деталей и систем, изложите их суть.

35. Назовите методы и средства диагностирования автомобилей.
36. Назовите показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования.
37. Как осуществляется организация диагностирования автомобилей на станциях технического обслуживания?
38. Что такое надежность систем АТС?

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Контрольное задание в форме реферата, подготовка презентации к реферату

Примерные темы контрольных заданий в форме реферата

1. Методологические проблемы экспертной деятельности по установлению стоимости в отношении транспортных средств
2. Методология независимой технической экспертизы транспортного средства.
3. Организация и проведение независимой технической экспертизы транспортного средства.
4. Методологические аспекты расчета размера страховой выплаты на основе результатов независимой технической экспертизы транспортного средства.
5. Экспертная оценка деятельности участников ДТП
6. Потребительские свойства товаров (изделий). Методы экспертизы товаров
7. Основные этапы экспертизы.
8. Процедура проведения экспертизы. Нормативно-правовая база экспертизы.
9. Классификация методических принципов, используемых в процессе стоимостной оценки машин и оборудования.
10. Характеристика принципов, основанных на представлениях владельца имущества.
11. Характеристика принципов, связанных с рыночной средой.
12. Характеристику принципов, связанных с эксплуатацией имущества.
13. Принцип наилучшего и наиболее эффективного использования технических устройств.
14. Характеристика основных этапов стоимостной оценки объекта.
15. Характеристика основных видов стоимости.
16. Ликвидационная стоимость отличается от стоимости демонтируемого объекта.
17. Подходы к оценке стоимости технических устройств.
18. Метод дисконтирования денежных потоков и производственных ситуаций, в которых он применяется.
19. 18. Метода равноэффективного аналога при оценке стоимости технических устройств.

20. Корреляционный анализ в процедуре определения рыночной стоимости технических устройств.

21. Основная идея использования статистического анализа при определении рыночной стоимости технических устройств.

22. Точностный анализ при определении рыночной стоимости технических устройств.

23. История развития мировой и отечественной экспертизы в области автосервиса.

24. Тенденции развития диагностического автосервисного оборудования.

Критерии оценки:

Критерий	Показатель	Максимальное количество баллов
1 Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - 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	15
2 Соблюдение требований по оформлению	- правильное оформление текста реферата, ссылок на используемые литературные источники; - соблюдение требований к объему реферата; - грамотность и культура изложения	15
3 Подготовка презентации к реферату	- слайды представлены в логической последовательности; - количество слайдов не более 10; - оформление презентации	10

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 40 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

40 баллов – оценка «отлично»;

30-40 баллов – оценка «хорошо»;

20 -30 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 20 баллов – оценка «неудовлетворительно»

2.3 Типовой материал к зачету

Зачетное задание должно включать два вопроса из различных разделов, а также практическое задание.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-1	основы проведения экспертизы и диагностики с учетом требований потребителей	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к зачету: 1-3, 5-13, 15, 23-36, 38	проводить экспертизу и диагностику транспортных средств в условиях клиентоориентированности сервисной деятельности	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к зачету: 4, 14, 16, 17-22, 37	навыками организации клиентоориентированной сервисной деятельности; навыками выполнения экспертизы и диагностики транспортных средств соответствии требованиями потребителя.	Материал лекций и самостоятельной работы.* Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам.	Вопросы к зачету: 4, 14, 16, 17-22, 37 Индивидуальное задание для СРС.