



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
«Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 «Сервис»
Профиль Сервис транспортных средств
2021 года набора

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. №514)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Технический сервис и информационные технологии» протокол № 9 от 24.04.2023

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Ст. преподаватель


подпись

А.В. Ременцов

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 «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТСиИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТСиИТ» _____ Н.В.Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТСиИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТСиИТ» _____ Н.В.Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТСиИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТСиИТ» _____ Н.В.Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ТСиИТ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ТСиИТ» _____ Н.В.Кочковая

«__» _____ 20__ г.

Содержание

	С.
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
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	13

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 и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся 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;

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 обще профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обще профессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролиру емые разделы и темы дисципли ны ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированност 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	системы клиентских отношений; требования потребителей; способы и принципы проектирования процессов оказания услуг потребителю.	Лек, Прак.раб., СРС, КП интерактивная лекция, работа в малых группах	1.1, 1.3, 1.4 2.1, 2.3 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. 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.	Лек, Прак.раб., СРС, КП интерактивная лекция, работа в малых группах СР	1.2, 1.3, 1.4, 1.5,1.6,1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Курсовой проект. Вопросы к экзамену	
	ПК-1.3:Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений	навыками эффективной работы в контактной зоне с потребителем;	Лек, Прак.раб., СРС, КП интерактивная	1.2, 1.3, 1.5,1.6,1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.8, 2.9,	Устный опрос, Практические работы,	

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 дисциплины⁴Необходимо 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.

			лекция, работа в малых группах	2.10	Доклады (презентации). Контрольные работы. Курсовой проект. Вопросы к экзамену	
ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-2.1: Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	- технологии процесса сервиса, необходимое технологическое оборудование.	Лек, Прак.раб., СРС, КП интерактивная лекция, работа в малых группах	1.1, 1.3, 1.4 2.1, 2.3 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. Курсовой проект. Вопросы к экзамену	посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях, подготовка докладов (презентаций); подготовка к практическим занятиям, ответы на контрольные вопросы, контрольные работы, выполнение курсового проекта
	ПК-2.2: Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов	разрабатывать и осуществлять типовые технологические процессы оказания услуг	Лек, Прак.раб., СРС, КП интерактивная лекция, работа в малых группах СР	1.2, 1.3, 1.4, 1.5,1.6,1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. 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	- способами разработки и реализации технологических процессов оказания услуг; - навыками выбора технологического оборудования и инструмента.	Лек, Прак.раб., СРС, КП интерактивная лекция, работа в малых группах	1.2, 1.3, 1.5,1.6,1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10	Устный опрос, Практические работы, Доклады (презентации). Контрольные работы. 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 «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» 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 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 удовл; 41- 60 баллов – удовл., 61- 80 баллов – хорошо, Более 81 балла – отлично
10	10	-	15	15	-		
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				

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		

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.

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:

- 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:

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

- 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 имеется 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 в соответствии с таблицей 1.
- 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 «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение и защита практических заданий;
- контрольные работы (письменный опрос);
- курсовой проект (работа).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы 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 «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» 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.

Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в методических материалах и оценочных средствах текущего контроля
Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, организованное как часть учебного занятия в виде опросно-ответной формы работы преподавателя с обучающимся <i>Проводится в форме беседы преподавателя со студентом на вопросы, связанные с изучаемой дисциплиной, для выявления объема знаний обучающихся по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</i>	Вопросы для опроса по темам/разделам дисциплины; критерии оценивания
Курсовой проект (оценка заносится в отдельную ведомость)	Продукт самостоятельной работы обучающегося в котором решаются учебно-исследовательские задачи и приобретаются необходимые умения и навыки.	Темы курсового проекта, критерии оценки

Доклад, сообщение, презентация (дополнительно)	Продукт самостоятельной работы в виде краткого изложения для публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений, презентаций, критерии оценки
Практические работы	Проблемное задание, ситуация, взятая из практики, реальный случай, на котором разбираются теоретические идеи, в результате чего обучающийся осмысливает профессионально-ориентированную ситуацию, и решает проблему, опираясь на теорию. <i>Письменная и устная работа по анализу конкретной, предназначенная для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией - осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей; навыки групповой работы.</i>	Задания для практических работ; критерии оценивания результата
Контрольная работа	Письменная работа, выполняемая по дисциплинам (модулям), в рамках которой решаются конкретные задачи либо раскрываются определенные условия вопросы с целью оценки качества усвоения студентами отдельных, наиболее важных разделов, тем и проблем изучаемой дисциплины, умения решать конкретные теоретические и практические задачи.	Комплект контрольных заданий/ Варианты контрольных работ; критерии оценивания

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 и контрольным работам

1. Дайте классификацию предприятий автомобильного сервиса.
2. Дайте характеристику производственной и производственно-технической инфраструктуры предприятий автомобильного сервиса.
3. Дайте характеристику основным элементам функциональных подсистем станций технического обслуживания автомобилей.

4. Дайте характеристику постов и автомобиле - мест на предприятии технического сервиса автомобилей.
5. Дайте характеристику зданий и помещений на предприятии технического сервиса автомобилей по функциональному назначению.
6. Дайте краткую характеристику следующих видов проектной документации – типовой проект СТО, индивидуальный проект СТО, проект новой СТО, проект реконструкции СТО, проект технического перевооружения СТО.
7. Дайте характеристику производственных участков предприятия технического сервиса автомобилей, укажите, какие из них не могут быть расположены в одном производственном помещении.
8. Назовите основные этапы технологического проектирования предприятия технического сервиса автомобилей и поясните, какие работы ведутся при технологическом расчете производственных участков и складов.
9. Характеристика емкости регионального рынка автомобилей и услуг.
10. Изложите методику расчёта общей и свободной ёмкости рынка.
11. Понятие конкурентоспособности автосервисного предприятия, корректировка принятой годовой трудоемкости по конкурентоспособности предприятия.
12. Учет влияния сезонности спроса на услуги предприятия автомобильного сервиса
13. Сформулируйте требования к помещениям для клиентов СТО.
14. Цели и формы организационной работы с клиентом.
15. Цели и формы организационной работы с персоналом.
16. Каким образом производится расчет годовой производственной программы предприятия автомобильного сервиса.
17. Приведите пример обоснования организационно - технологических решений по реконструкции предприятия автомобильного сервиса.
18. Изложите методику расчета количества постов проектируемого участка или зоны.
19. Изложите методику расчета годового фонда рабочего времени поста или участка.
20. Изложите методику расчета числа постов на участке технологической мойки или антикоррозионной обработке.
21. Изложите методику расчета автомобиле - мест ожидания и хранения автомобилей в производственных помещениях и на открытой стоянке.
22. Изложите методику расчета численности производственных и вспомогательных рабочих.
23. Изложите методику расчета площади рабочего поста и участка.
24. Изложите методику расчета площади зоны ТО и ТР, складских и технических помещений.
25. Изложите методику распределения легковых автомобилей по удельному весу в зоне обслуживания СТОА.
26. Изложите методику корректирование нормативных удельных трудоемкостей ТО и ТР.
27. Каким образом рассчитывается годовой объем по ТО и ТР?

28. Каким образом рассчитывается годовой объем УМР?
29. Каким образом рассчитывается годовой объем работ по предпродажной подготовке?
30. Изложите методику распределения годового объема работ ТО и ТР предприятия автомобильного сервиса по видам работ и месту выполнения.
31. Изложите методику распределения годового объема вспомогательных работ предприятия автомобильного сервиса по видам работ.
32. Приведите типовые схемы расстановки рабочих постов в производственных помещениях СТО.
33. Что необходимо учитывать при принятии планировочных решений производственной зоны в производственном корпусе.
34. Что необходимо учитывать при принятии планировочных решений территории предприятия.
35. Факторы, влияющие на планировочное решение автосервисного предприятия.
36. Назовите виды сетки колонн и требования по высоте помещений для зоны ТО и ТР.
37. Опишите типы ворот, применяемых в производственных корпусах СТО легковых автомобилей.
38. Единый технологический маршрут производственного процесса СТОА.
39. Организация обслуживания автомобилей при предпродажной подготовке.
40. Организация приемки и выдачи автомобилей на СТОА.
41. Организация уборочно-моечных работ (УМР) на СТОА.
42. Организация постов сушки на участке УМР.
43. Организация технического диагностирования на автосервисных предприятиях.
44. Организация работ на участке ТО и Р автомобилей.
45. Организация работ на агрегатно-механическом участке СТОА.
46. Организация работ на участке ТО и ремонта топливной аппаратуры СТОА.
47. Организация работ на участке ТО и ремонта электрооборудования СТОА.
48. Организация работ на участке ТО, ремонта и заряда АКБ.
49. Организация работ на шиномонтажном участке СТОА.
50. Организация работ на кузовном участке СТОА.
51. Организация работ на участке окраски и противокоррозионной обработки СТОА.
52. Организация постов подготовки и сушки (местной) на окрасочном участке.
53. Организация работ на обойном участке СТОА.
54. Организация технического контроля на автосервисном предприятии.
55. Вспомогательные службы автосервисного предприятия.
56. Сформулируйте основные требования к перепланировке реконструируемых производственных зданий СТОА.
57. Психологические особенности клиентов, действие рекламы,
58. Принципы работы с клиентами и закрепления клиента на предприятии.

Критерий оценки:

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

Шкала оценивания

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за промежуточную аттестацию (экзамен) составляет 50 баллов.

41 баллов – оценка «зачтено»;

Менее 41 баллов – оценка «незачтено»

Примерные вопросы для доклада (сообщения, презентации):

Технологическое оборудование различных участков (по заданию).

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);
- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);
- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Темы практических работ

1. Определение свободной емкости рынка.
2. Расчет производственной программы городской СТОА.
3. Расчет и распределение годового объема работ СТОА.
4. Расчет числа постов и автомобиле-мест.
5. Расчет численности производственных и вспомогательных рабочих.

6. Определение потребности в технологическом оборудовании производственных участков.

Выполнение практических работ и защита в форме собеседования по контрольным вопросам к практической работе.

Перечень контрольных вопросов для защиты работ приведен в конце каждой работы в методических указаниях к ним.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за проведение всех указанных в рабочей программе практических работ составляет 25 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

25 баллов – оценка «отлично»;

20-25 баллов – оценка «хорошо»;

13 -20 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 13 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Перечень задач:

1. Определите проектную производственную мощность (авт. / год) городской СТОА, если известно следующее:

- численность населения в районе расположения станции – 12 тыс. чел;
- плотность распределения автомобилей – 200 авт. / 1000 чел.;
- услугами данной СТОА ориентировочно будут пользоваться до 60% автовладельцев;
- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля в зоне обслуживания СТОА- 18000 км.

2. Определите производственную мощность (авт. / сут.) дорожной СТО легковых автомобилей, если известно следующее:

- интенсивность движения автотранспорта по магистрали 15000 авт./сутки;
- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля - 18000 км;
- соотношение типов движущихся автомобилей по магистрали – легковые – 70 %, грузовые – 25 %, автобусы – 5 %;
- частота заездов легковых автомобилей на СТО для ТО и Р – 4 %, для УМР – 5 %.

3. Определите годовой объем работ (чел - ч) по ТО и Р автомобилей одного класса для городской СТО, если известно следующее:

- годовое количество условно обслуживаемых автомобилей на СТО – 1800;
- удельная трудоемкость работ по ТО и Р с учетом корректировки – 2,25 чел. · ч/ 1000 км;
- разовая трудоемкость работ по ТО и Р – 3,5 чел. · ч;
- среднегодовой пробег одного автомобиля – 20 тыс. км.

4. Определите годовой объем работ (чел. · ч) по ТО и Р для городской СТО, если известно следующее:

- годовое количество комплексно обслуживаемых автомобилей на СТО – 1000, в том числе малого класса – 80%, среднего класса -20%;

- удельная трудоемкость работ по ТО и Р с учетом корректировки для автомобилей этих классов составляет соответственно 2,25 и 2,65 чел-ч на 1000 км пробега;

- разовая трудоемкость работ по ТО и Р – 3,5 чел · ч;
- среднегодовой пробег одного автомобиля – 10 тыс. км.

5. Определите годовой объем работ (чел. · ч) городской СТОА по ТО и ТР, если известно следующее:

- число легковых автомобилей малого класса, обслуживаемых СТОА в год – 5000;

- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля в зоне обслуживания СТОА- 20000 км; - разовая трудоемкость работ по ТО и Р – 3,5 чел. · ч;

- нормативная удельная трудоемкость ТО и ТР автомобилей малого класса – 2,3 чел. · ч/ 1000 км; коэффициент корректирования удельной трудоемкости ТО и ТР в зависимости от числа рабочих постов СТОА- 0,95;

- коэффициент корректирования удельной трудоемкости ТО и ТР в зависимости от климатического района расположения СТОА – 1,1.

6. Определите годовой объем технологических моечных работ (чел. · ч) городской СТОА, если известно следующее:

- годовое количество комплексно обслуживаемых автомобилей на СТО – 2000;

- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля в зоне обслуживания СТОА- 18000 км;

- разовая трудоемкость работ по ТО и Р – 3,5 чел. · ч;

- среднее годовое число заездов одного автомобиля, когда необходимо проведение технологической мойки – 5;

- средняя разовая трудоемкость технологической мойки – 0,25 чел. · ч.

7. Определите годовой объем работ (чел. · ч) предприятия коммерческой автомойки, если известно следующее:

- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля в зоне обслуживания СТОА- 18000 км;

- средняя разовая трудоемкость косметической мойки одного автомобиля 0,65 чел. · ч;

- пропускная способность участка – 14 авт./сутки;

- количество рабочих дней в году предприятия – 350.

8. Определите годовой объем антикоррозионных работ (чел. · ч) городской СТОА, если известно следующее:

- годовое количество комплексно обслуживаемых автомобилей на СТО – 2000;

- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля в зоне обслуживания СТОА- 18000 км;

- удельная трудоемкость работ по ТО и Р с учетом корректировки для автомобилей составляет 2,65 чел. · ч на 1000 км пробега;

- среднее годовое число заездов одного автомобиля, для проведения антикоррозионных работ – 1;

- средняя разовая трудоемкость антикоррозионных работ – 3,0 чел. · ч.

9. Определите годовой объем работ (чел. · ч) городской СТОА по приемке и выдаче автомобилей, если известно следующее:

- число легковых автомобилей, обслуживаемых СТОА в год – 7000;
- среднегодовой пробег одного легкового автомобиля в зоне обслуживания СТОА-18000 км;
- число заездов на СТОА в год одного комплексно обслуживаемого автомобиля для проведения ТО и ТР – 2;
- разовая трудоемкость приемки-выдачи на один заезд – 0,2 чел. · ч.

10. Определите годовой объем работ (чел.·ч) городской СТОА по предпродажной подготовке автомобилей, если известно следующее:

- что, число продаваемых автомобилей в год на СТОА составляет 170 шт.;
- удельная трудоемкость работ по предпродажной подготовке автомобилей составляет 2,65 чел. · ч на 1000 км гарантийного пробега;
- разовая трудоемкость предпродажной подготовки – 3,5чел.ч.

11. Определите годовой объем работ (чел. · ч) дорожной СТОА по ТО и ТР, если известно следующее:

- интенсивность движения по автомобильной дороге легковых автомобилей составляет 3000 авт. / сутки; - частота заезда на ТО и ТР– 4 %;
- число рабочих дней в году дорожной СТОА – 365;
- удельная трудоемкость работ по ТО и Р с учетом корректировки для автомобилей составляет 2,65 чел-ч на 1000 км пробега;
- средняя разовая трудоемкость одного заезда автомобиля на СТОА на ТО и ТР – 2 чел · ч.

12. Определите объем постовых работ на участке ТО и ТР СТОА, если известно следующее:

- на рабочих постах проводятся работы по ремонту ходовой части (1), рулевого управления (2), тормозной системы (3), а также осуществляется ТО (4) и замена масла (5);
- распределение объема работ по видам от общей трудоемкости работ по ТО и ТР: 1 – 8%, 2 – 4%, 3 – 5%, 4 – 9%, 5 – 1%;
- годовая программа по комплексу ТО и ТР СТОА – 86900 чел. · ч;
- коэффициент неравномерности поступления автомобилей на участок – 1,1; - СТО работает 350 дней в году по 10 часов в сутки;
- коэффициент использования рабочего времени поста – 0,9;
- два поста обслуживают 3 слесаря;
- годовой рабочий фонд времени штатного слесаря – 1770 ч;

13. Определить количество диагностических постов на СТОА, если известно следующее:

- годовой объем постовых работ – 5333 чел. · ч;
- коэффициент неравномерности поступления автомобилей на участок – 1,2;
- на посту одновременно работает по одному диагносту;
- годовой фонд работы одного поста – 3200 ч;

- годовой рабочий фонд времени диагноста – 2080 ч; - СТОА работает 305 дней в году.

14. Определить количество постов ТО и Р на СТОА, если известно следующее:

- годовой объем постовых работ – 10017 чел. · ч;
- коэффициент неравномерности поступления автомобилей на участок – 1,15;
- на два поста закреплено 3 слесаря;
- номинальный годовой фонд работы одного поста – 3200 ч;
- коэффициент использования рабочего времени поста – 0,9;
- годовой рабочий фонд времени слесаря – 2080 ч; - мощность СТОА – 980 авт./год;
- СТОА работает 305 дней в году;

15. Определить количество рабочих постов на кузовном участке СТОА, если известно следующее:

- годовой объем кузовных работ – 23000 чел. · ч;
- на долю постовых работ приходится 75% общей трудоемкости кузовных и арматурных работ;
- коэффициент неравномерности поступления автомобилей на участок – 1,1;
- на два поста закреплено 3 слесаря;
- номинальный годовой фонд работы одного поста – 3000 ч;
- коэффициент использования рабочего времени поста – 0,9;
- годовой рабочий фонд времени слесаря – 2080 ч; - мощность СТОА – 980 авт./год;
- СТОА работает 305 дней в году.

Темы курсового проекта

Варианты заданий для выполнения курсового проекта по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» приведены в таблице.

Варианты заданий на курсовой проект

Номер варианта	Участок предприятия автосервиса (СТОА)	Число рабочих постов
1	Участок ТО и ТР	2
2	Участок ТО и ТР	3
3	Участок ТО и ТР	4
4	Участок ТО и ТР	5
5	Участок регулировки углов установки колес	1
6	Участок активной приемки	1
7	Участок активной приемки	2
8	Участок УМР	1
9	Участок УМР	2
10	Шиномонтажный (шиноремонтный) участок	1
11	Шиномонтажный (шиноремонтный) участок	2
12	Кузовной участок	2
13	Кузовной участок	3

14	Кузовной участок	4
15	Окрасочный участок	2
16	Окрасочный участок	3
17	Участок антикоррозионной обработки	1
18	Диагностический участок	1
19	Агрегатный участок	-
20	Моторный участок	-
21	Малярно-кузовной участок	5
22	Участок установки газобаллонного оборудования	1
23	Участок ТО и Р климатических систем	1
24	Агрегатно-механический участок	-
25	Электротехнический участок	-

Курсовой проект на тему «Проектирование процесса оказания услуг на участке автосервиса (по вариантам)» состоит из текстовой и графической частей.

Текстовая часть представляет собой пояснительную записку, включающую:

Титульный лист

Задание с исходными данными

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

1 Проектирование процесса оказания услуги:

1.1 Организация процесса оказания услуги на участке автосервиса.

1.2 Технология проведения работ на участке автосервиса.

1.3 Технические средства, применяемые при оказании услуги.

2 Технологическое проектирование участка автосервиса

2.1 Расчет и обоснование площади участка автосервиса.

2.2 Расчет годового объема работ на участке автосервиса.

2.3 Расчет числа производственных рабочих на участке.

2.4 Расстановка технологического оборудования на участке.

3 Техника безопасности на участке автосервиса

3.1 Анализ вредных и опасных факторов на участке автосервиса.

3.2 Мероприятия по охране труда, реализуемые на участке автосервиса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.

Ведомость проекта

Объем пояснительной записки - 30–35 листов формата А4. Графическая часть содержит 2 листа формата А3.

В графической части на листе 1 приводится планировка участка автосервиса (по заданию) с расстановкой технологического оборудования. На листе 2 приводится блок- схема технологического процесса выполнения работ на участке.

По результатам выполнения курсового проекта (работы) обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

При защите курсового проекта (работы) выставляется дифференцированная оценка по пятибалльной шкале.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся который:

- выполнил в срок и на высоком уровне весь намеченный объем работы, определенный заданием к курсовому проекту (работе);
- продемонстрировал умение правильно определять и эффективно решать основные задачи курсового проекта (работы);
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины.

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

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который:

- выполнил в срок и на достойном уровне весь намеченный объем работы, определенный заданием к курсовому проекту (работе);
- продемонстрировал умение правильно определять и эффективно решать основные задачи курсового проекта (работы);
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы;
- при подготовке и изложении доклада не продемонстрировал владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины на достаточном уровне и не продемонстрировал уверенное и аргументированное изложение материала.

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

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который выполнил курсовой проект (работу), но не проявил творческого подхода к решению поставленных задач, не продемонстрировал глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, при выполнении курсового проекта допускал неточности и ошибки, которые не смог исправить после проверки курсового проекта (работы) преподавателем. На защите допускал ошибки и неточности. На дополнительные вопросы преподавателя не смог дать аргументированные ответы. Оформление графической части проекта представил на низком уровне.

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

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который не выполнил поставленные в курсовом проекте задачи, оформление графической части проекта представил на низком уровне или не представил; не исправил ошибки в ходе выполнения курсового проекта (работы); не подготовил доклад.

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

2.3 Типовые экзаменационные материалы

Экзаменационный билет должен включать два вопроса из различных разделов, а также задачу.

Пример экзаменационного билета по дисциплине представлен ниже.



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)

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Технический сервис и информационные технологии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №

на 2020/2021 учебный год

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)»

1. Дайте характеристику постов и автомобиле - мест на предприятии технического сервиса автомобилей.
2. Системы сертификации.
3. Определите годовой объем работ (чел - ч) по ТО и Р автомобилей одного класса для городской СТО, если известно следующее:
 - годовое количество условно обслуживаемых автомобилей на СТО – 1800;
 - удельная трудоемкость работ по ТО и Р с учетом корректировки – 2,25 чел-ч / 1000 км;
 - разовая трудоемкость работ по ТО и Р – 3,5 чел – ч;
 - среднегодовой пробег одного автомобиля – 20 тыс. км.

Зав.кафедрой _____ Н.В.Кочковая _____ 03.07.2020
 Подпись Ф.И.О. Дата

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

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

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)» приведена в таблице 4.

Приложение А

Карта тестовых заданий

Компетенция

ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса

Дисциплина Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)

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 Предназначены для обслуживания в основном парка автомобилей, принадлежащих жителям конкретного района, города или населенного пункта

А) Муниципальные СТОА

Б) Местные СТОА

В) Городские СТОА

2 Универсальные предприятия для оказания технической помощи транспортным средствам в пути — это

А) Междугородные СТОА

Б) Дорожные СТОА

В) Пригородные СТОА

3 СТОА выполняющие весь комплекс работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей называются

- А) Комплексные СТОА**
- Б) Универсальные СТОА
- В) Крупные СТОА

4 Класс легкового автомобиля с объемом двигателя до 1,2 литра и массой до 850 кг называется

- А) Особо малый**
- Б) Эконом
- В) Небольшие городские автомобили

5 Класс легкового автомобиля с объемом двигателя 1,2 - 1,8 литра и массой 850 – 1150 кг называется

- А) Гольф
- Б) Бюджетный
- В) Малый**

Средне –сложные (2 уровень)

6 Класс легкового автомобиля с объемом двигателя 1,8 - 3,5 литра и массой 1150 - 1500 кг называется

- А) Средний**
- Б) Бизнес
- В) Премьер

7 Фактором, характеризующим интенсивность эксплуатации автомобилей индивидуальными владельцами, является

- А) Ежегодный пробег
- Б) Среднемесячный пробег
- В) Среднегодовой пробег**

8 Включает заправочные работы и контроль, направленный на каждодневное обеспечение безопасности эксплуатации и поддержание надлежащего внешнего вида легкового автомобиля -

- А) Ежедневное техническое обслуживание (ЕО)**
- Б) Ежемесячное техническое обслуживание (ЕО)
- В) Ежегодное техническое обслуживание (ЕО)

9 Выполнение определенного объема работ через установленный эксплуатационной документацией (сервисными книжками) пробег автомобиля предусматривает

- А) Циклическое техническое обслуживание (ТО)
- Б) Интервальное техническое обслуживание (ТО)
- В) Периодическое техническое обслуживание (ТО)**

10 Работы по подготовке автомобилей к эксплуатации в холодное и теплое время года согласно рекомендациям предприятий-изготовителей включает в себя

- А) Сезонное обслуживание (СО)**
- Б) Промежуточное обслуживание (ПО)
- В) Среднее обслуживание (СО)

11 Комплекс работ по устранению возникших неисправностей и восстановлению работоспособности АМТС (агрегата) называется

- А) Обслуживание**

Б) Ремонт

В) Эксплуатация

12 Для устранения возникших отказов и неисправностей в АМТС (агрегате) и восстановлении их работоспособности предназначен

А) Плановый ремонт (ПР)

Б) Профилактический ремонт (ПР)

В) Текущий ремонт (ТР)

13 Для восстановления работоспособности агрегатов с обеспечением установленного гарантированного пробега при условии соблюдения правил эксплуатации предназначен

А) Восстановительный ремонт (ВР)

Б) Капитальный ремонт (КР)

В) Реставрационный ремонт (КР)

14 Число имеющихся на предприятии рабочих постов — это

А) Размер предприятия автотехобслуживания

Б) Объем предприятия автотехобслуживания

В) Масштаб предприятия автотехобслуживания

15 Организационная структура СТОА включает в себя:

А) Руководство и подчиненные

Б) Управляющую и управляемую часть

В) Менеджеры и персонал

16 Документ на принятый от заказчика автомобиль — это

А) Расписка

Б) Квитанция

В) Акт приемки

17 Единый первичный документ для учета расхода и получения со склада запчастей и материалов — это

А) Условие на запасные части

Б) Требование на запасные части

В) Заказ на запасные части

18 Автомобиле-место, оснащенное соответствующим технологическим оборудованием и предназначенное для выполнения технических воздействий, производимых непосредственно на автомобиле, для поддержания и восстановления его технически исправного состояния и внешнего вида — это

А) Рабочий пост

Б) Рабочее место

В) Рабочий цех

19 Автомобиле-место, на котором выполняют непосредственно на автомобиле технологически вспомогательные операции, необходимые для поддержания и восстановления его технически исправного состояния и внешнего вида — это

А) Подготовительный пост

Б) Дополнительный пост

В) Вспомогательный пост

20 Автомобиле-место, предназначенное для стоянки автомобиля в ожидании приемки-выдачи, постановки на рабочий пост, ремонта снятого с него агрегата, узла, прибора — это

- А) **Автомобиле-место ожидания**
- Б) Автомобиле-место хранения
- В) Автомобиле-место 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 операций, составленный в определенной технологической последовательности по агрегатам, узлам и системам автомобиля — это

- А) Маршрутно-технологическая карта
- Б) Системно-технологическая карта
- В) **Операционно-технологическая карта**

Сложные (3 уровень)

23 Процесс, позволяющий преобразовывать информацию, поступающую на СТОА, в целенаправленные действия работников СТОА, переводящие потенциальные возможности СТОА в реальные действия по переводу находящегося в исходном (неисправном) состоянии автомобиля в его первоначальное (технически исправное) состояние называется

- А) **Управление производством**
- Б) Организация производства
- В) Контроль над производством
- Г) Обеспечение производства

24 Максимально возможный (нормативный) общий годовой объем производства услуг при полном использовании имеющегося производственного оборудования и производственных площадей с учетом осуществленных и намеченных к осуществлению мероприятий по внедрению передовой технологии, научной организации труда и производства — это

- А) Интенсивность производства
- Б) **Производственная мощность**
- В) Объем производства
- Г) Размер производства

25 Максимально возможный (нормативный) общий годовой объем работ, получаемый с одного рабочего поста при полном использовании, установленного на нем производственного оборудования с учетом годового фонда рабочего времени поста, нормативной численности основных производственных рабочих и нормативной часовой выработки основного рабочего — это

- А) **Производственная мощность рабочего поста**
- Б) Выработка рабочего поста
- В) Объем производства рабочего поста
- Г) Уровень рабочего поста

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- 1 СТОА совмещенные с АЗС или другими обслуживающими предприятиями (общепит, мотели и т.п.) -
- 2 СТОА изолированные от окружающих объектов -

- А) Общего типа
- Б) Открытого типа
- В) Закрытого типа

27 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- 1 СТОА с количеством рабочих постов 10-20 называются
- 2 СТОА с количеством рабочих постов более 20 называются

- А) Большие СТОА
- Б) Комплексные СТОА
- В) Средние СТОА
- Г) Небольшие СТОА

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1А, 2В)

- 1 Принятое по номенклатурным тетрадам количество запчастей на 100 автомобилей — это
- 2 Отношение полученного по нарядам-заказам фактического количества запчастей к фактическому числу обслуженных автомобилей — это

- А) Нормативная удельная потребность
- Б) Теоретическая удельная потребность
- В) Фактическая удельная потребность

29 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

- 1 Комплекс работ по определению общего технического состояния автомобиля при поступлении его на СТОА и необходимого объема ТО или ремонта — это
- 2 Комплекс контрольно-осмотровых работ, направленных на определение объема и качества фактически выполненных на СТОА работ — это

- А) Диагностика
- Б) Приемка
- В) Осмотр
- Г) Выдача

30 Установите соответствие:

(1Г, 2А)

- 1 Проверка всех параметров автомобиля в пределах технических возможностей оборудования — это
- 2 Проверка осуществляются заявленных владельцем автомобиля параметров — это

- А) Выборочное диагностирование
- Б) Общее диагностирование
- В) Системное диагностирование
- Г) Комплексное диагностирование

31 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

1 Метод ремонта, заключающийся в замене неисправных агрегатов, узлов или деталей отремонтированными или новыми называется

- А) Узловой
- Б) Агрегатный
- В) Индивидуальный
- Г) Обособленный

2 Метод ремонта, заключающийся в установке агрегатов после ремонта на тот же самый автомобиль, то есть агрегаты не обезличиваются называется

32 Установите соответствие:

(1В, 2Б)

1 Метод, предусматривающий закрепление отдельных видов работ ТО и Р автомобилей за определенными бригадами рабочих, называется

- А) Профильных бригад
- Б) Комплексных бригад
- В) Специализированных бригад

2 Метод, заключающийся в выполнении каждой бригадой всего комплекса работ по ТО и ТР автомобилей называется

33 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

1 Диагностирование, которое проводится по заявке владельца автомобиля в соответствии с заполненными в зоне приемки документами

- А) Проверочное
- Б) Заявочное
- В) Осмотровое
- Г) Контрольное

2 Диагностирование, которое проводится для оценки качества выполненных на СТОА работ по ТО и ремонту автомобиля, его систем и агрегатов

34 Установите соответствие:

(1Г, 2А)

1 Двигатель, коробка передач, раздаточная коробка, ведущий мост

- А) Базовая деталь
- Б) Узел
- В) Запчасть
- Г) Агрегат

2 Блок цилиндров, картер коробки передач, картер раздаточной коробки, картер ведущего моста

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1Е, 2Г, 3А)

1 В определении дефектов, составлении перечня необходимых работ и определении рациональной технологической последовательности их выполнения заключается

- А) Приемочный контроль
- Б) Выходной контроль
- В) Рабочий контроль
- Г) Операционный контроль

2 В проверке и оценке качества выполнения предварительных операций и определении возможности передачи автомобиля для выполнения последующих операций заключается

- Д) Поверочный контроль
- Е) Входной контроль

3 В определении качества и объема выполненных работ заключается

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Количество рабочего времени человека, затрачиваемого на производство единицы продукции — это _____ (**трудоемкость, трудоемкость**)

37 Автомобильные центры входят в _____ (**первую группу, первая группа**)

38 Все виды станций технического обслуживания АТС (СТОА), центры диагностики (инструментального контроля) и специализированные мастерские входят во _____ (**вторую группу, вторая группа**)

39 В основе производственных процессов СТОА лежит единый _____ (**технологический маршрут**)

40 Принцип, который состоит в том, что владельцу автомобиля за определенную плату предоставляется рабочее место на СТОА и необходимый инструмент для выполнения работ по ТО и ТР автомобиля собственными силами, а также квалифицированные консультации специалистов называется _____ (**принцип самообслуживания, принципом самообслуживания, самообслуживание, самообслуживания**)

41 Станции диагностики АТС осуществляют проверку соответствия параметров АТС требованиям ГОСТов и иных нормативно – технических документов в процессе государственного _____ (**технического осмотра, технический осмотр, техосмотром, техосмотра**)

42 Автозаправочные станции для газового топлива носят название _____ (**газонаполнительных станций, газонаполнительные станции, газонаполнительных, газонаполнительные, ГНС**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Документом первичного учета и содержащим информацию: о заказчике; об автомобиле; о СТОА; о работе; о надежности автомобиля является _____ (**наряд-заказ**)

44 Коэффициент использования запчастей на СТОА определяется как отношение фактической удельной потребности к _____ (**нормативной, нормативная, нормативный**)

45 Метод организации производства состоящий в том, что все работы по ТО и ремонту автомобилей распределяются между специализированными производственными участками, полностью ответственными за результаты и качество своей работы называется _____ (**агрегатно-участковый, агрегатно-участковым**)

46 Накладки колодок и тормозные барабаны (зазор); педаль тормоза (свободный ход); стояночный тормоз (привод); рулевое управление; подшипники передних и задних колес;

передние колеса (углы установки) проверяются при _____ (**регулирующих работ, регулировочные работы, регулировочных, регулировочные**)

47 С целью определения общего технического состояния автомобиля включает в обязательном порядке проверку агрегатов, узлов и систем, влияющих на безопасность дорожного движения, проводят _____ (**контрольный осмотр**)

48 Для ручной мойки применяют моечные установки: водоструйные, пароструйные и _____ (**водопароструйные, водопароструйный**)

49 По принципу действия механизированные моечные установки для легковых автомобилей подразделяются на: струйные, со щеточными барабанами и _____ (**струйно-щеточные, струйно-щеточными**)

50 Посты диагностирования подразделяются на: проездные (могут быть объединены в диагностические линии) и _____ (**тупиковые, тупиковый, тупиковыми**)

51 Для проведения профилактического комплекса работ, направленных на предупреждение отказов и неисправностей, а также на их устранение для поддержания автомобиля в технически исправном состоянии и обеспечения надежной, безопасной и экономичной эксплуатации предназначен участок _____ (**ТО и ТР, технического обслуживания и текущего ремонта**)

52 Комплекс работ, выполняемых с целью предоставления покупателю технически исправного и готового к эксплуатации автомобиля — это _____ (**предпродажная подготовка, предпродажной подготовкой**)

53 Проверка соответствия процессов, от которых зависит качество работ и услуг, установленным техническим требованиям — это _____ (**технический контроль**)

54 Участок СТОА предназначен для устранения дефектов и неисправностей кузовов, возникших в процессе эксплуатации легковых автомобилей называется _____ (**кузовной, кузовным**)

55 Работы по ремонту всех механизмов кузова (замков, дверных петель, стеклоподъемников и др.); работы по ремонту окон и замене стекол называются _____ (**арматурные, арматурными**)

56 Для обеспечения производственных участков СТОА сжатым воздухом предназначено _____ (**компрессорное отделение, компрессорная**)

57 Для поддержания в технически исправном состоянии технологического и гаражного оборудования, эксплуатируемого на СТОА, а также других систем станции - канализации, водоснабжения, вентиляции, энергоснабжения и т.п., обеспечивающих ее нормальное функционирование предназначен _____ (**отдел главного механика, ОГМ**)

58 Мойка, представляющая собой сочетание механизированного и ручного способов называется _____ (**комбинированная, комбинированной**)

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

60 Величиной рабочих площадок и полос безопасности определяются _____ (**размеры постов, размер поста**)

61 Производственных рабочих разделяют на технологически необходимых (явочных) и _____ (**штатное, штатных**)

62 Цель технического контроля (ТК) - воспрепятствовать выдаче заказчику (или для выполнения последующих операций) автомобилей и агрегатов с наличием _____ (**брака, брак**)

63 При текущем ремонте (ТР) выполняют следующие виды работ: разборочно-сборочные, слесарно-механические, медницко-радиаторные; сварочно-жестяницкие, электротехнические; шиноремонтные, обойные и _____ (**окрасочные, малярные**)

64 Позволяет организовать дозированную подачу топлива _____ (**система впрыска**)

65 Капитальный ремонт (КР) предусматривает: полную разборку объекта ремонта, дефектовку; восстановление или замену составных частей; сборку, регулировку и _____ (**испытания, испытание**)

66 Управление производством ТО и ремонта автомобилей на СТОА начинается с получения и обработки информации о техническом состоянии автомобиля, извлекаемой из заявки заказчика, описи работ в наряде-заказе и потребных для их выполнения запасных частей и _____ (**материалов, материалы**)

Сложные (3 уровень)

67 На различные виды работ только при оформлении заказов на работы, объем и стоимость которых заранее определены применяются _____ (**талоны, талон**)

68 Доказано, что если коэффициент меньше или равен 1,25, то полученную при расчете потребность в запчастях не следует уменьшать, чтобы не создать на СТОА _____ (**дефицит**)

69 Разностью между площадью участка и площадью, занимаемой зданиями и сооружениями, включая площади площадок открытого хранения, проездов, озеленения и подземных коммуникаций определяется _____ (**степень использования участка, степень использования, коэффициент использования**)

70 При планировке СТОА в рамках отведенной территории следует учитывать: привязку к дорожной сети; технологическую последовательность расположения станции и прочих сооружений; необходимость внутренних транспортных путей, стоянок, зеленых насаждений; и расположение _____ (**подземных сооружений, подземные сооружения**)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса.			
	Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)			
Дисциплина	Тестовые задания			
Уровень освоения	Закрытого типа			Итого
	Альтернативный выбор		Открытого типа	
	5	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	17	2	7	14
1.1.2 (70%)	3	7	24	48
1.1.3 (10%)	25 шт.	1	4	8
Итого:				

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса.			
	Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)			
Дисциплина	Тестовые задания			
Уровень освоения	Закрытого типа			
	Альтернативного выбора		Открытого типа	
	1 Предназначены для обслуживания в основном парка автомобилей, принадлежащих жителям конкретного района, города или населенного пункта А) Муниципальные СТОА Б) Местные СТОА В) Городские СТОА 2 Универсальные предприятия для оказания технической помощи транспортным средствам в пути — это А) Междугородние СТОА Б) Дорожные СТОА В) Пригородные СТОА 3 СТОА выполняющие весь комплекс работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей называются А) Комплексные СТОА Б) Универсальные СТОА В) Крупные СТОА 4 Класс легкового автомобиля с объемом двигателя до 1,2 литра и массой до 850 кг называется А) Особо малый Б) Эконом В) Небольшие городские автомобили 5 Класс легкового	Установление соответствия/Установлен ие последовательности	На дополнение	

	автомобиля с объемом двигателя 1,2 - 1,8 литра и массой 850 – 1150 кг называется А) Гольф Б) Бюджетный В) Малый		
1.1.1	6 Класс легкового автомобиля с объемом двигателя 1,8 - 3,5 литра и массой 1150 - 1500 кг называется А) Средний Б) Бизнес В) Премьер 7 Фактором, характеризующим интенсивность эксплуатации автомобилей индивидуальными владельцами, является А) Ежегодный пробег Б) Среднемесячный пробег В) Среднегодовой пробег 8 Включает заправочные работы и контроль, направленный на ежедневное обеспечение безопасности эксплуатации и поддержание надлежащего внешнего вида легкового автомобиля - А) Ежедневное техническое обслуживание (ЕО) Б) Ежемесячное техническое обслуживание (ЕО) В) Ежегодное техническое обслуживание (ЕО) 9 Выполнение определенного объема работ через установленный эксплуатационной документацией (сервисными книжками) пробег автомобиля предусматривает А) Циклическое техническое обслуживание (ТО) Б) Интервальное техническое обслуживание (ТО) В) Периодическое техническое обслуживание (ТО) 10 Работы по подготовке автомобилей к эксплуатации в холодное и теплое время года согласно рекомендациям	26 Установите соответствие: 1 СТОА совмещенные с АЗС или другими обслуживающими предприятиями (общепит, мотели и т.п.) - 2 СТОА изолированные от окружающих объектов - А) Общего типа Б) Открытого типа В) Закрытого типа 27 Установите соответствие: 1 СТОА с количеством рабочих постов 10-20 называются 2 СТОА с количеством рабочих постов более 20 называются А) Большие СТОА Б) Комплексные СТОА В) Средние СТОА Г) Небольшие СТОА	36 Количество рабочего времени человека, затрачиваемого на производство единицы продукции — это _____ 37 Автомобильные центры входят в _____ 38 Все виды станций технического обслуживания АТС (СТОА), центры диагностики (инструментального контроля) и специализированные мастерские входят во _____ 39 В основе производственных процессов СТОА лежит единый _____ 40 Принцип, который состоит в том, что владельцу автомобиля за определенную плату предоставляется рабочее место на СТОА и необходимый инструмент для выполнения работ по ТО и ТР автомобиля собственными силами, а также квалифицированные консультации специалистов называется _____ 41 Станции диагностики АТС осуществляют проверку соответствия параметров АТС требованиям ГОСТов и иных нормативно – технических документов в процессе государственного _____ 42 Автозаправочные станции для газового топлива носят название _____

	предприятий-изготовителей включает в себя А) Сезонное обслуживание (СО) Б) Промежуточное обслуживание (ПО) В) Среднее обслуживание (СО) 11 Комплекс работ по устранению возникших неисправностей и восстановлению работоспособности АМТС (агрегата) называется А) Обслуживание Б) Ремонт В) Эксплуатация 12 Для устранения возникших отказов и неисправностей в АМТС (агрегате) и восстановлении их работоспособности предназначен А) Плановый ремонт (ПР) Б) Профилактический ремонт (ПР) В) Текущий ремонт (ТР) 13 Для восстановления работоспособности агрегатов с обеспечением установленного гарантированного пробега при условии соблюдения правил эксплуатации предназначен А) Восстановительный ремонт (ВР) Б) Капитальный ремонт (КР) В) Реставрационный ремонт (КР) 14 Число имеющихся на предприятии рабочих постов — это А) Размер предприятия автотехобслуживания Б) Объем предприятия автотехобслуживания В) Масштаб предприятия автотехобслуживания 15 Организационная структура СТОА включает в себя: А) Руководство и подчиненные Б) Управляющую и управляемую часть В) Менеджеры и персонал 16 Документ на принятый от заказчика автомобиль — это		
--	--	--	--

	А) Расписка Б) Квитанция В) Акт приемки 17 Единый первичный документ для учета расхода и получения со склада запчастей и материалов — это А) Условие на запасные части Б) Требование на запасные части В) Заказ на запасные части 18 Автомобиле-место, оснащенное соответствующим технологическим оборудованием и предназначенное для выполнения технических воздействий, производимых непосредственно на автомобиле, для поддержания и восстановления его технически исправного состояния и внешнего вида — это А) Рабочий пост Б) Рабочее место В) Рабочий цех 19 Автомобиле-место, на котором выполняют непосредственно на автомобиле технологически вспомогательные операции, необходимые для поддержания и восстановления его технически исправного состояния и внешнего вида — это А) Подготовительный пост Б) Дополнительный пост В) Вспомогательный пост 20 Автомобиле-место, предназначенное для стоянки автомобиля в ожидании приемки-выдачи, постановки на рабочий пост, ремонта снятого с него агрегата, узла, прибора — это А) Автомобиле-место ожидания Б) Автомобиле-место хранения В) Автомобиле-место 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 операций, составленный в определенной технологической последовательности по агрегатам, узлам и системам автомобиля — это А) Маршрутно-технологическая карта Б) Системно-технологическая карта В) Операционно-технологическая карта		
1.1.2	23 Процесс, позволяющий преобразовывать информацию, поступающую на СТОА, в целенаправленные действия работников СТОА, переводящие потенциальные возможности СТОА в реальные действия по переводу находящегося в исходном (неисправном) состоянии автомобиля в его первоначальное (технически исправное) состояние называется А) Управление производством Б) Организация производства В) Контроль над производством Г) Обеспечение производства 24 Максимально возможный (нормативный) общий годовой объем производства услуг при полном использовании имеющегося производственного оборудования и производственных площадей с учетом осуществленных и	28 Установите соответствие: 1 Принятое по номенклатурным тетрадам количество запчастей на 100 автомобилей — это 2 Отношение полученного по нарядам-заказам фактического количества запчастей к фактическому числу обслуженных автомобилей — это А) Нормативная удельная потребность Б) Теоретическая удельная потребность В) Фактическая удельная потребность 29 Установите соответствие: 1 Комплекс работ по определению общего технического состояния автомобиля при поступлении его на СТОА и необходимого объема ТО или ремонта — это 2 Комплекс контрольно-осмотровых работ, направленных на определение объема и качества фактически выполненных на СТОА работ — это А) Диагностика Б) Приемка В) Осмотр	43 Документом первичного учета и содержащим информацию: о заказчике; об автомобиле; о СТОА; о работе; о надежности автомобиля является _____ 44 Коэффициент использования запчастей на СТОА определяется как отношение фактической удельной потребности к _____ 45 Метод организации производства состоящий в том, что все работы по ТО и ремонту автомобилей распределяются между специализированными производственными участками, полностью ответственными за результаты и качество своей работы называется _____ 46 Накладки колодок и тормозные барабаны (зазор); педаль тормоза (свободный ход); стояночный тормоз (привод); рулевое управление; подшипники передних и задних колес; передние колеса (углы установки) проверяются при _____ 47 С целью определения общего технического состояния автомобиля включает в обязательном порядке проверку агрегатов, узлов и систем, влияющих на безопасность дорожного движения, проводят _____

	намеченных к осуществлению мероприятий по внедрению передовой технологии, научной организации труда и производства — это А) Интенсивность производства Б) Производственная мощность В) Объем производства Г) Размер производства 25 Максимально возможный (нормативный) общий годовой объем работ, получаемый с одного рабочего поста при полном использовании, установленного на нем производственного оборудования с учетом годового фонда рабочего времени поста, нормативной численности основных производственных рабочих и нормативной часовой выработки основного рабочего — это А) Производственная мощность рабочего поста Б) Выработка рабочего поста В) Объем производства рабочего поста Г) Уровень рабочего поста	Г) Выдача 30 Установите соответствие: 1 Проверка всех параметров автомобиля в пределах технических возможностей оборудования — это 2 Проверка осуществляются заявленных владельцем автомобиля параметров — это А) Выборочное диагностирование Б) Общее диагностирование В) Системное диагностирование Г) Комплексное диагностирование 31 Установите соответствие: 1 Метод ремонта, заключающийся в замене неисправных агрегатов, узлов или деталей отремонтированными или новыми называется 2 Метод ремонта, заключающийся в установке агрегатов после ремонта на тот же самый автомобиль, то есть агрегаты не обезличиваются называется А) Узловой Б) Агрегатный В) Индивидуальный Г) Обособленный 32 Установите соответствие: 1 Метод, предусматривающий закрепление отдельных видов работ ТО и Р автомобилей за определенными бригадами рабочих, называется 2 Метод, заключающийся в выполнении каждой бригадой всего комплекса работ по ТО и Р автомобилей называется А) Профильных бригад Б) Комплексных бригад В) Специализированных бригад 33 Установите соответствие: 1 Диагностирование, которое проводится по заявке владельца автомобиля в соответствии с заполненными в зоне приемки документами 2 Диагностирование, которое проводится для оценки качества выполненных на СТОА работ по ТО и ремонту	48 Для ручной мойки применяют моечные установки: водоструйные, пароструйные и _____ 49 По принципу действия механизированные моечные установки для легковых автомобилей подразделяются на: струйные, со щеточными барабанами и _____ 50 Посты диагностирования подразделяются на: проездные (могут быть объединены в диагностические линии) и _____ 51 Для проведения профилактического комплекса работ, направленных на предупреждение отказов и неисправностей, а также на их устранение для поддержания автомобиля в технически исправном состоянии и обеспечения надежной, безопасной и экономичной эксплуатации предназначен участок _____ 52 Комплекс работ, выполняемых с целью предоставления покупателю технически исправного и готового к эксплуатации автомобиля — это _____ 53 Проверка соответствия процессов, от которых зависит качество работ и услуг, установленным техническим требованиям — это _____ 54 Участок СТОА предназначен для устранения дефектов и неисправностей кузовов, возникших в процессе эксплуатации легковых автомобилей называется _____ 55 Работы по ремонту всех механизмов кузова (замков, дверных петель, стеклоподъемников и др.); работы по ремонту окон и замене стекол называются _____ 56 Для обеспечения производственных участков СТОА сжатым воздухом предназначено _____ 57 Для поддержания в технически исправном состоянии технологического и гаражного оборудования, эксплуатируемого на СТОА, а также других систем станции - канализации, водоснабжения, вентиляции, энергоснабжения и т.п., обеспечивающих ее нормальное
--	--	---	--

		автомобиля, его систем и агрегатов А) Проверочное Б) Заявочное В) Осмотровое Г) Контрольное 34 Установите соответствие: 1 Двигатель, коробка передач, раздаточная коробка, ведущий мост 2 Блок цилиндров, картер коробки передач, картер раздаточной коробки, картер ведущего моста А) Базовая деталь Б) Узел В) Запчасть Г) Агрегат	функционирование предназначен _____ 58 Мойка, представляющая собой сочетание механизированного и ручного способов называется _____ 59 Универсальные посты могут быть тупиковыми или _____ 60 Величиной рабочих площадок и полос безопасности определяются _____ 61 Производственных рабочих разделяют на технологически необходимых (явочных) и _____ 62 Цель технического контроля (ТК) - воспрепятствовать выдаче заказчику (или для выполнения последующих операций) автомобилей и агрегатов с наличием _____ 63 При текущем ремонте (ТР) выполняют следующие виды работ: разборочно-сборочные, слесарно-механические, медницко-радиаторные; сварочно-жестяники, электротехнические; шиноремонтные, обойные и _____ 64 Позволяет организовать дозированную подачу топлива _____ 65 Капитальный ремонт (КР) предусматривает: полную разборку объекта ремонта, дефектовку; восстановление или замену составных частей; сборку, регулировку и _____ 66 Управление производством ТО и ремонта автомобилей на СТОА начинается с получения и обработки информации о техническом состоянии автомобиля, извлекаемой из заявки заказчика, описи работ в наряде-заказе и потребных для их выполнения запасных частей и _____
1.1.3	25 шт.	35 Установите соответствие: 1 В определении дефектов, составлении перечня необходимых работ и определении рациональной технологической последовательности их выполнения заключается 2 В проверке и оценке качества выполнения предварительных операций и определении возможности передачи автомобиля для выполнения последующих операций заключается	67 На различные виды работ только при оформлении заказов на работы, объем и стоимость которых заранее определены применяются _____ 68 Доказано, что если коэффициент меньше или равен 1,25, то полученную при расчете потребность в запчастях не следует уменьшать, чтобы не создать на СТОА _____ 69 Разностью между площадью участка и площадью, занимаемой зданиями и сооружениями, включая площади площадок _____

		3 В определении качества и объема выполненных работ заключается А) Приемочный контроль Б) Выходной контроль В) Рабочий контроль Г) Операционный контроль Д) Поверочный контроль Е) Входной контроль	открытого хранения, проездов, озеленения и подземных коммуникаций определяется 70 При планировке СТОА в рамках отведенной территории следует учитывать: привязку к дорожной сети; технологическую последовательность расположения станции и прочих сооружений; необходимость внутренних транспортных путей, стоянок, зеленых насаждений; и расположение
Итого:			

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		
1	В) Городские СТОА	36	трудоёмкость, трудоемкость
2	Б) Дорожные СТОА	37	первую группу, первая группа
3	А) Комплексные СТОА	38	вторую группу, вторая группа
4	А) Особо малый	39	технологический маршрут
5	В) Малый	40	принцип самообслуживания, принципом самообслуживания, самообслуживание, самообслуживания
6	А) Средний	41	технического осмотра, технический осмотр, техосмотром, техосмотра
		42	газонаполнительных станций, газонаполнительные станции, газонаполнительных, газонаполнительные, ГНС

7	В) Среднегодовой пробег
8	А) Ежедневное техническое обслуживание (ЕО)
9	В) Периодическое техническое обслуживание (ТО)
10	А) Сезонное обслуживание (СО)
11	Б) Ремонт
12	В) Текущий ремонт (ТР)
13	Б) Капитальный ремонт (КР)
14	А) Размер предприятия автотехобслуживания
15	Б) Управляющую и управляемую часть
16	В) Акт приемки
17	Б) Требование на запасные части
18	А) Рабочий пост
19	В) Вспомогательный пост
20	А) Автомобиле-место ожидания
21	Б) Поточный метод
22	В) Операционно-технологическая карта
23	А) Управление производством
24	Б) Производственная мощность
25	А) Производственная мощность рабочего поста
26	1Б, 2В
27	1В, 2А
28	1А, 2В
29	1Б, 2Г
30	1Г, 2А
31	1Б, 2В
32	1В, 2Б
33	1Б, 2Г

43	наряд-заказ
44	нормативной, нормативная, нормативный
45	агрегатно-участковый, агрегатно-участковым
46	регулируемых работах, регулировочные работы, регулировочных, регулировочные
47	контрольный осмотр
48	водопароструйные, водопароструйный
49	струйно-щеточные, струйно-щеточными
50	тупиковые, тупиковый, тупиковыми
51	ТО и ТР, технического обслуживания и текущего ремонта
52	предпродажная подготовка, предпродажной подготовкой
53	технический контроль
54	кузовной, кузовным
55	арматурные, арматурными
56	компрессорное отделение, компрессорная
57	отдел главного механика, ОГМ
58	комбинированная, комбинированной
59	проездными, проездной, проездным
60	размеры постов, размер поста
61	штатное, штатных
62	брака, брак
63	окрасочные, малярные
64	система впрыска
65	испытания, испытание
66	материалов, материалы
67	талоны, талон
68	дефицит
69	степень использования участка, степень использования, коэффициент использования

34	1Г, 2А
35	1Е, 2Г, 3А

70	подземных сооружений, подземные сооружения

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция

ПК-2. Способен к разработке технологии процесса сервиса

Дисциплина Проектирование процесса оказания услуг (по профилю)

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите *один* правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Предназначены для обслуживания в основном парка автомобилей, принадлежащих жителям конкретного района, города или населенного пункта

А) Муниципальные СТОА

Б) Местные СТОА

В) Городские СТОА

2 Универсальные предприятия для оказания технической помощи транспортным средствам в пути — это

А) Междугородные СТОА

Б) Дорожные СТОА

В) Пригородные СТОА

Средне –сложные (2 уровень)

3 Класс легкового автомобиля с объемом двигателя 1,8 - 3,5 литра и массой 1150 - 1500 кг называется

А) Средний

Б) Бизнес

В) Премьер

4 Фактором, характеризующим интенсивность эксплуатации автомобилей индивидуальными владельцами, является

А) Ежегодный пробег

Б) Среднемесячный пробег

В) Среднегодовой пробег

5 Включает заправочные работы и контроль, направленный на каждодневное обеспечение безопасности эксплуатации и поддержание надлежащего внешнего вида легкового автомобиля -

А) Ежедневное техническое обслуживание (ЕО)

Б) Ежемесячное техническое обслуживание (ЕО)

В) Ежегодное техническое обслуживание (ЕО)

6 Работы по подготовке автомобилей к эксплуатации в холодное и теплое время года согласно рекомендациям предприятий-изготовителей включает в себя

- А) Сезонное обслуживание (СО)**
- Б) Промежуточное обслуживание (ПО)
- В) Среднее обслуживание (СО)

7 Комплекс работ по устранению возникших неисправностей и восстановлению работоспособности АМТС (агрегата) называется

- А) Обслуживание
- Б) Ремонт**
- В) Эксплуатация

8 Для устранения возникших отказов и неисправностей в АМТС (агрегате) и восстановлении их работоспособности предназначен

- А) Плановый ремонт (ПР)
- Б) Профилактический ремонт (ПР)
- В) Текущий ремонт (ТР)**

9 Документ на принятый от заказчика автомобиль — это

- А) Расписка
- Б) Квитанция
- В) Акт приемки**

Сложные (3 уровень)

10 Максимально возможный (нормативный) общий годовой объем производства услуг при полном использовании имеющегося производственного оборудования и производственных площадей с учетом осуществленных и намеченных к осуществлению мероприятий по внедрению передовой технологии, научной организации труда и производства — это

- А) Интенсивность производства
- Б) Производственная мощность**
- В) Объем производства
- Г) Размер производства

Задания на установление соответствия.

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

1 СТОА совмещенные с АЗС или другими обслуживающими предприятиями (общепит, мотели и т.п.) -

2 СТОА изолированные от окружающих объектов -

- А) Общего типа
- Б) Открытого типа
- В) Закрытого типа

Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

- | | | |
|---|---|----------------|
| 1 | Комплекс работ по определению общего технического состояния автомобиля при поступлении его на СТОА и необходимого объема ТО или ремонта — это | А) Диагностика |
| | | Б) Приемка |
| | | В) Осмотр |
| | | Г) Выдача |
| 2 | Комплекс контрольно-осмотровых работ, направленных на определение объема и качества фактически выполненных на СТОА работ — это | |

13 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

- | | | |
|---|--|-------------------|
| 1 | Метод ремонта, заключающийся в замене неисправных агрегатов, узлов или деталей отремонтированными или новыми называется | А) Узловой |
| | | Б) Агрегатный |
| | | В) Индивидуальный |
| | | Г) Обособленный |
| 2 | Метод ремонта, заключающийся в установке агрегатов после ремонта на тот же самый автомобиль, то есть агрегаты не обезличиваются называется | |

14 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

- | | | |
|---|---|----------------|
| 1 | Диагностирование, которое проводится по заявке владельца автомобиля в соответствии с заполненными в зоне приемки документами | А) Проверочное |
| | | Б) Заявочное |
| | | В) Осмотровое |
| | | Г) Контрольное |
| 2 | Диагностирование, которое проводится для оценки качества выполненных на СТОА работ по ТО и ремонту автомобиля, его систем и агрегатов | |

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1Е, 2Г, 3А)

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | В определении дефектов, составлении перечня необходимых работ и определении рациональной технологической последовательности их выполнения заключается | А) Приемочный контроль |
| | | Б) Выходной контроль |
| | | В) Рабочий контроль |
| | | Г) Операционный контроль |
| 2 | В проверке и оценке качества выполнения предварительных операций и определении возможности передачи автомобиля для выполнения последующих операций заключается | Д) Поверочный контроль |
| | | Е) Входной контроль |
| 3 | В определении качества и объема выполненных работ заключается | |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16 Количество рабочего времени человека, затрачиваемого на производство единицы продукции — это _____ (**трудоёмкость, трудоемкость**)

17 Автомобильные центры входят в _____ (**первую группу, первая группа**)

18 Все виды станций технического обслуживания АТС (СТОА), центры диагностики (инструментального контроля) и специализированные мастерские входят во _____ (**вторую группу, вторая группа**)

Средне-сложные (2 уровень)

19 Документом первичного учета и содержащим информацию: о заказчике; об автомобиле; о СТОА; о работе; о надежности автомобиля является _____ (**наряд-заказ**)

20 Коэффициент использования запчастей на СТОА определяется как отношение фактической удельной потребности к _____ (**нормативной, нормативная, нормативный**)

21 Метод организации производства, состоящий в том, что все работы по ТО и ремонту автомобилей распределяются между специализированными производственными участками, полностью ответственными за результаты и качество своей работы называется _____ (**агрегатно-участковый, агрегатно-участковым**)

22 С целью определения общего технического состояния автомобиля включает в обязательном порядке проверку агрегатов, узлов и систем, влияющих на безопасность дорожного движения, проводят _____ (**контрольный осмотр**)

23 Для ручной мойки применяют моечные установки: водоструйные, пароструйные и _____ (**водопароструйные, водопароструйный**)

24 Посты диагностирования подразделяются на: проездные (могут быть объединены в диагностические линии) и _____ (**тупиковые, тупиковый, тупиковыми**)

25 Проверка соответствия процессов, от которых зависит качество работ и услуг, установленным техническим требованиям — это _____ (**технический контроль**)

26 Участок СТОА предназначен для устранения дефектов и неисправностей кузовов, возникших в процессе эксплуатации легковых автомобилей называется _____ (**кузовной, кузовным**)

27 Работы по ремонту всех механизмов кузова (замков, дверных петель, стеклоподъемников и др.); работы по ремонту окон и замене стекол называются _____ (арматурные, арматурными)

28 Для поддержания в технически исправном состоянии технологического и гаражного оборудования, эксплуатируемого на СТОА, а также других систем станции - канализации, водоснабжения, вентиляции, энергоснабжения и т.п., обеспечивающих ее нормальное функционирование предназначен _____ (отдел главного механика, ОГМ)

Сложные (3 уровень)

29 На различные виды работ только при оформлении заказов на работы, объем и стоимость которых заранее определены применяются _____ (талоны, талон)

30 Разностью между площадью участка и площадью, занимаемой зданиями и сооружениями, включая площади площадок открытого хранения, проездов, озеленения и подземных коммуникаций определяется _____ (степень использования участка, степень использования, коэффициент использования)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	В) Городские СТОА
2	Б) Дорожные СТОА
3	А) Средний
4	В) Среднегодовой пробег
5	А) Ежедневное техническое обслуживание (ЕО)
6	А) Сезонное обслуживание (СО)
7	Б) Ремонт
8	В) Текущий ремонт (ТР)
9	В) Акт приемки
10	Б) Производственная мощность
11	1Б, 2В
12	1Б, 2Г
13	1Б, 2В
14	1Б, 2Г
15	1Е, 2Г, 3А

16	трудоёмкость, трудоемкость
17	первую группу, первая группа
18	вторую группу, вторая группа
19	наряд-заказ
20	нормативной, нормативная, нормативный
21	агрегатно-участковый, агрегатно-участковым
22	контрольный осмотр
23	водопароструйные, водопароструйный
24	тупиковые, тупиковый, тупиковыми
25	технический контроль
26	кузовной, кузовным
27	арматурные, арматурными
28	отдел главного механика, ОГМ
29	талоны, талон
30	степень использования участка, степень использования, коэффициент использования