



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

«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)**

для проведения промежуточной аттестации

по проектно-технологической практике

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Сервис транспортных средств

2023 года набора

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Технический сервис и информационные технологии» протокол № 9 от «22» апреля 2024 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Ст. преподаватель



подпись

А.В. Ременцов

Заведующий кафедрой

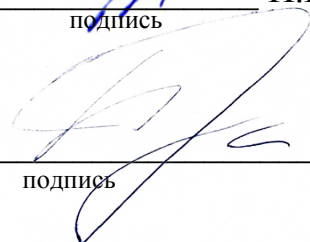


подпись

Н.В. Кочковая

Согласовано:

Технический директор ООО «АЦД»



подпись

А.С. Трегубов

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»



подпись

Р.А. Гончаров

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

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике 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 (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике 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 (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике 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 (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике 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 (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике 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

1 Паспорт оценочных материалов (фонда оценочных средств) по практике	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых практикой, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	9
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10
2.1 Типовые контрольные задания на практику	10
2.2 Требования к структуре, содержанию, оформлению и срокам предоставления отчета по практике	13
2.3 Примерные вопросы для подготовки к защите отчета по практике	14

1 Паспорт оценочных материалов (фонда оценочных средств) по практике

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) по проектно-технологической практике представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (устный опрос и отчет по проектно-технологической практике) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (фонд оценочных средств) используются при проведении промежуточной аттестации обучающихся по данному виду практики.

1.1 Перечень компетенций, формируемых проектно-технологической практикой с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения практики:

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

ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса.

Конечными результатами прохождения производственной практики № 2 являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в процессе прохождения проектно-технологической практики (табл. 1).

Таблица 1 – Формирование компетенций в процессе прохождения практики

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Показатели оценивания компетенций ⁴
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1: Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	основы работы с клиентами	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1; 2.2; 2.3 3.1; 3.2; 3.3 3.4	индивидуальное задание для СРС	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	работать в контактной зоне	СР	2.1; 2.2; 2.3 3.1; 3.2; 3.3 3.4	индивидуальное задание для СРС	
	ПК-1.3: Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений	навыками развития клиентоориентированности предприятий автомобильного сервиса	СР	2.1; 2.2; 2.3 3.1; 3.2; 3.3 3.4	индивидуальное задание для СРС	
ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-2.1: Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	основные материалы и запасные части для осуществления процесса сервиса	СР	1.1, 1.2, 1.3, 2.1; 2.2; 2.3 3.1; 3.2; 3.3 3.4	индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального
	ПК-2.2: Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов	уметь использовать технологический инструмент и оборудование в процессе выполнения процессов сервиса	СР	2.1; 2.2; 2.3 3.1; 3.2; 3.3 3.4	индивидуальное задание для СРС	

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.

	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	владеть навыками эффективного выбора методов и способов для выполнения процесса сервиса	СР	2.1; 2.2; 2.3 3.1; 3.2; 3.3 3.4	индивидуальное задание для СРС	задания для СРС; умение делать выводы.
--	--	--	-----------	--	---------------------------------------	---

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

Оценивание результатов обучения осуществляется в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего образования, Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По проектно-технологической практике предусмотрена промежуточная аттестация, в ходе которой оценивается уровень и качество подготовки обучающегося по практике.

Промежуточная аттестация по проектно-технологической практике проводится в форме зачёта с оценкой.

Показатели оценивания компетенций приведены в табл. 2.

Таблица 2– Распределение баллов по практике

<i>Вид учебных работ по практике</i>	<i>Количество баллов</i>
Подготовка обучающимся письменного отчета по результатам прохождения практики	10
Отзыв с места прохождения практики, подписанный непосредственным руководителем практики от предприятия	40
Дневник прохождения практики с периодической фиксацией конкретных дел и действий, выполняемых обучающимся-практикантом во время прохождения практики	10
Устный отчет обучающегося по результатам прохождения практики	10
Защита отчета по практике, ответы на вопросы преподавателя и правильное решение практической задачи	10
Выполнение индивидуального задания по практике	10
Сдача отчета по практике в установленные сроки	10
Сумма баллов по практике	100

Обучающиеся, проходящие практику, сдают на кафедру дневник практики, отражающий работу, отзыв руководителя практики от организации и отчет о прохождении практики.

При защите практики учитывается объем выполнения программы практики, своевременность сдачи материалов по практике, правильность оформления документов по практике, содержание отзыва-характеристики; правильность ответов на заданные руководителем практики вопросы на защите отчета.

Критерии оценивания практики и оценки приведены в табл. 3

Таблица 3 – Шкала оценивания контрольных мероприятий по практике

Оценка	Количество баллов	Критерии оценивания
Зачтено с оценкой отлично	Более 81 балла	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Индивидуальное задание по практике выполнено. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. Компетенции или их части сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).
Зачтено с оценкой хорошо	61-80 баллов	Изложение материалов полное, последовательное, в соответствии с требованиями программы практики. Допускаются несущественные стилистические ошибки. Приложения в основном связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. Компетенции или их части сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).
Зачтено с оценкой удовлетворительно	41-60 баллов	Изложение материалов не полное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Компетенции или их части сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).
Не зачтено	Менее 41 балла	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не соответствует установленным требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан не в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена. Компетенции или их части не сформированы

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

Индивидуальное задание обучающегося состоит из двух частей. Одна часть – теоретическое исследование вопроса, приведенного в разделе в разделе 2.1

По результатам выполнения индивидуального задания студент составляет отчет, который должен включать сведения о конкретно выполненной работе в период прохождения проектно-технологической

практики. Это позволяет студенту получить более полное представление о работе различных подразделений предприятия.

Отчет по практике, заверенный печатью предприятия, студент сдаёт руководителю практики от кафедры в последний день прохождения практики.

По результатам защиты отчета студенту ставится дифференцированный зачет. Оценка учитывает: посещаемость предприятия, на котором осуществляется практика; выполнение индивидуального задания на практику, выполнение отчета в назначенный срок, ответы на вопросы преподавателя по отчету по практике

Оценка за практику выставляется по пятибалльной системе (при этом принимается во внимание отзыв руководителя практики, правильность выполнения отчета в соответствии с требованиями данного пособия):

«Отлично» - программа практики выполнена в полном объеме;

«Хорошо» выполнена большая часть программы практики;

«Удовлетворительно» - программа практики выполнена не полностью;

«Неудовлетворительно» — программа практики не выполнена.

Оценка за практику приравнивается к оценкам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Результаты защиты отчета по практике проставляются в ведомости и зачетной книжке студента. Зачет может проводиться с учетом балльно-рейтинговой системы оценки (по выбору преподавателя).

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

2.1 Типовые контрольные задания на практику

В ходе прохождения проектно-технологической практики студент должен быть ознакомлен с основами техники безопасности в конкретном подразделении, где он будет проходить практику, основными технологическими процессами, получить навыки работы в процессе выполнения индивидуального задания по профилю своего направления подготовки бакалавров. Конкретные задачи по практике определяются Программой проектно-технологической практике по направлению подготовки бакалавров.

Индивидуальные задания для студентов могут включать в себя:

Индивидуальные задания для студентов могут включать в себя:

1. Организационная характеристика предприятия и его подразделений.

Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития, ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами, контактная информация, основные задачи, виды деятельности предприятия, материально-техническая база предприятия

Изучение организационной структуры предприятия. Ознакомление с основными подразделениями. Основные должностные обязанности персонала.

2. Организация работы предприятия сервиса.

Изучение и анализ документационного обеспечения деятельности предприятия (внутренняя и внешняя документация предприятия: должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.; документация при работе с потребителем услуг предприятия).

3. Изучение и анализ аспектов деятельности предприятия.

Изучение и анализ внешней и внутренней среды предприятия (основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей», информационные технологии и программные продукты, реклама услуг и взаимодействие с общественностью, анализ основных конкурентов, - SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз).

4. Организация и технология обслуживания.

Правила предоставления услуг в Российской Федерации. Технология предоставления дополнительных услуг. Технологический процесс обслуживания потребителей. Перечень и характеристика услуг. Стандарты предприятия.

5. Организация работы контактной зоны.

6. Изучение потребителей и их потребности.

2.2 Требования к структуре, содержанию, оформлению и срокам предоставления отчета по практике

Целью представления отчета является определение полноты изучения и выполнения студентом программы практики.

Отчёт готовится в соответствии с общими нормативными требованиями: 20-25 стр. текста формата А-4, наличие в качестве обязательных элементов титульных листов стандартной формы (Положение о практиках ДГТУ), содержания, введения, основного текста, сносок по тексту, заключения, списка информационных ресурсов, приложения (при необходимости).

Отчет содержит в себе:

- 1) титул отчета по практике, который должен содержать четко установленные реквизиты;
- 2) лист задания на практику, подписанный руководителями и студентом;
- 3) совместный план-график работы;
- 4) дневник прохождения практики;
- 5) отзыв-характеристику руководителя практики.

Содержание

В содержании последовательно перечисляют наименования разделов, подразделов (параграфов), а также указывают номера страниц, на которых размещается начало разделов (подразделов).

Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список информационных ресурсов и приложения.

Введение. Во введение излагаются сведения цели и задачи практики, место и сроки прохождения.

Основная часть. Основная часть отчета делится на разделы и подразделы. Все части работы должны быть тесно связаны между собой. Необходимо в конце каждого раздела делать краткие выводы из предшествующего изложения, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывать с предыдущей и подготовить переход к последующей главе.

Раздел 1 Характеристика предприятия. Излагаются сведения об учреждении. Дается краткая историческая справка о предприятии, отраслевой принадлежности, организационной структуре предприятия и его информационной структуре

Разделы 2-4. Раскрывают задания, полученные обучающимся на период практики от руководителей от кафедры и от организации.

Заключение. В заключении студент, исходя из поставленных задач проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы и излагает выводы, по деятельности данного предприятия и выполненным работам.

Отчет по практике сдается на кафедру, регистрируется и защищается студентом руководителю практики от кафедры.

2.3 Примерные вопросы для подготовки к защите отчета по практике

1. Базовые и основные детали, типизация деталей.
2. Виды загрязнений и методы удаления загрязнений и их физическая сущность.
3. Виды изнашивания и методы определения величины износа.
4. Виды операций, выполняемые при точении, фрезеровании, строгании, сверлении и шлифовании.
5. Влияние дисбаланса на эксплуатационную надежность изделия и способы определения и устранения дисбаланса.
6. Выбор способов восстановления с помощью критериев долговечности, ремонтпригодности, технико-экономическому критерию и себестоимости.
7. Зависимость экономичности способов от концентрации и специализации производства.
8. Защитно-декоративные покрытия, подготовка деталей к нанесению покрытия и обработка деталей после нанесения покрытия.
9. Изготовление деталей из пластмасс.
10. Изменение технического состояния автомобиля в процессе эксплуатации.

11. Инструмент, приборы и оборудование для дефектации.
12. Исправное и неисправное состояние автомобиля.
13. Капитальный ремонт (КР) и условия направления в КР агрегатов, автобусов, легковых и грузовых автомобилей.
14. Классификация авторемонтных предприятий (АРП).
15. Классификация способов ремонта деталей и возможность устранения дефектов различными способами.
16. Конструктивные особенности деталей, соответствующие видам неуравновешенности.
17. Место восстановительных работ в технологическом процессе капитального ремонта (КР) автомобилей.
18. Место и роль сварки и наплавки при восстановлении деталей.
19. Методы выявления скрытых дефектов и технические особенности их реализации.
20. Методы контроля размеров, формы и взаимного расположения поверхностей детали.
21. Методы обеспечения точности сборки и их сущность.
22. Минимизация числа контролируемых параметров.
23. Надежность и показатели надежности, ремонтпригодность и ее сущность.
24. Назначение и место моечно-очистных работ в технологическом процессе ремонта автомобилей.
25. Назначение и место разборочных работ в технологическом процессе КР.
26. Назначение и сущность текущего ремонта (ТР).
27. Назначение комплектования и место комплектовочных работ в технологическом процессе КР автомобиля.
28. Назначение упрочнения и способы упрочняющих технологий.
29. Обезличенный, не обезличенный и агрегатный методы ремонта.
30. Определение коэффициентов годности, сменности и восстановления деталей и поддефектная и маршрутная технология восстановления деталей.
31. Организационная структура автомобилестроительных и авторемонтных предприятий.
32. Основные виды работ, выполняемые при КР автомобилей.
33. Особенности механической обработки деталей, восстановленных различными способами.
34. Особенности сварки и наплавки деталей из чугуна и алюминиевых сплавов.
35. Особенности слесарно-механических способов восстановления деталей.
36. Отливка заготовок из черных и цветных металлов и их сплавов.
37. Оценка эффективности технологических процессов восстановления по производительности, безлюдности, безотходности, безвредности, надежности, экономичности.

38. Очищающая среда и сравнительная эффективность очищающих сред.
39. Порядок приема автомобилей и их составных частей в ремонт.
40. Поставая и поточная организация работ.
41. Поточный и непоточный методы производства.
42. Предельное состояние автомобиля и критерии предельного состояния автомобиля.
43. Преимущества и недостатки различных методов ремонта.
44. Работоспособное и неработоспособное состояние автомобиля.
45. Ремонт машин источник экономии сырьевых энергетических и трудовых ресурсов.
46. Ресурс капитально отремонтированных автомобилей и необходимое количество капитальных ремонтов автомобиля в процессе эксплуатации.
47. Свойства напыляемых покрытий, напыление с последующим оплавлением покрытия.
48. Синтетические материалы, применяемые при восстановлении, и их назначение.
49. Система ремонта, принятая в стране и ее нормативное закрепление.
50. Сортировка деталей по группам годности и маршрутам ремонта.
51. Способы интенсификации моечных и очистных процессов.
52. Сущность процесса и значение дефектации деталей при оценке их технического состояния.
53. Сущность устранения дефектов пластическим деформированием и способы пластического деформирования: осадка, раздача, обжатие, выдавливание, вытяжка, накатка.
54. Сходство и отличие технологических процессов КР и изготовления автомобилей.
55. Технические особенности газопламенного, электродугового, высокочастотного, плазменного, детонационного способов напыления.
56. Технологические особенности, достоинства и недостатки различных способов сварки и наплавки: газовая, электродуговая под флюсом, в среде углекислого газа, аргонодуговая, вибродуговая, электроконтактная, индукционная, плазменная, лазерная.
57. Технологический процесс и технологическая операция как часть технологического процесса.
58. Технологическое оборудование, технологическая и организационная оснастка.
59. Уровень механизации, универсальность и специализация оборудования.
60. Формы организации разборочных работ.
61. Характеристики единичного, серийного и массового производства.
62. Хранение ремонтного фонда.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень приобретенных компетенций обучающихся по проектно-технологической практике приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Оценочные материалы (оценочные средства) по практике

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 работы с клиентами	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	работать в контактной зоне навыками	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	развития клиентоориентированности предприятий автомобильного сервиса	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание
ПК-2	основные материалы и запасные части для осуществления процесса сервиса	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	уметь использовать технологический инструмент и оборудование в процессе выполнения процессов сервиса условиях современного рынка.	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание	владеть навыками эффективного выбора методов и способов для выполнения процесса сервиса	Беседы руководителя практики со студентом	Отчет, индивидуальное задание