

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПМ. 03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В  
ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ  
ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ  
СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

по специальности

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

г. Москва 2025 г.

ФОС ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Организация  
разработчик:

Профессиональная образовательная организация  
автономная некоммерческая организация «Колледж  
культуры и спорта» (ПОО АНО ККС)

**Разработчики:**

Корнеева Елена Ивановна – директор автошколы «Дилижанс», преподаватель технических дисциплин, ОБЖ, Охраны труда, дисциплин организации и безопасности дорожного движения; Лиров Сергей Викторович – руководитель отделения техники и технологии наземного транспорта, преподаватель, мастер производственного обучения.

«Рассмотрено» на заседании ПЦК Специальностей гуманитарного профиля ПОО АНО ККС «27» мая 2025г. протокол № СТП ПЦК 012/25

Председатель ПЦК  /Лиров С.В./

«Согласовано»

Методист  / Александрова Е.А./

## **1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **1.1 Область применения ФОС**

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

### **1.2 Цели и задачи создания ФОС**

Целью создания ФОС является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения по профессиональному модулю «ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» и требованиям программы подготовки специалистов среднего звена.

ФОС решает задачи:

- реализация междисциплинарного подхода к отбору содержания профессионального модуля с учетом профессиональной направленности;
- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС СПО по направлению подготовки;
- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ППССЗ, определенных в виде набора общих и профессиональных компетенций выпускников.

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

Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен. Итогом экзамена является однозначное решение: «**Вид деятельности освоен/не освоен**» (с оценкой).

### **1.3. Планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности *перечислить в соответствии с ФГОС СПО* и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### **1.3.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### **1.3.2. Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
------------	---

<b>ВД 3</b>	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.1.	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.2.	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.
ПК 3.3.	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

### **1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен**

#### **МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами**

<b>Иметь навыки</b>	<p>Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией;</p> <p>Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Обеспечение выполнения договорных обязательств.</p> <p>Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей;</p> <p>Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</p> <p>Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p> <p>Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</p>
<b>Уметь</b>	<p>Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой</p> <p>Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов</p>

	<p>организации.</p> <p>Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
<b>Знать</b>	<p>Техника продаж товара (услуги).</p> <p>Основы сервисной деятельности.</p> <p>Основы процесса организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>Методы планирования.</p> <p>Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Современные информационные технологии.</p> <p>Инструкция по охране труда.</p> <p>Гарантийная политика завода-изготовителя.</p> <p>Базовое устройство автомобиля</p> <p>Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</p> <p>Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Базовые принципы управления временем.</p> <p>Порядок документооборота по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями</p>

	<p>технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>
<b>МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>	
<b>Иметь навыки</b>	<p>Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя;</p> <p>Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги;</p> <p>Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания»</p> <p>Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</p> <p>Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.</p> <p>Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Коммуницировать с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием и ремонтом</p>
<b>Уметь</b>	<p>Осуществлять контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации).</p> <p>Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации.</p>

	<p>Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ- наряда.</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации</p> <p>Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя</p> <p>Работать с возражениями потребителей.</p> <p>Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.</p> <p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p>
<b>Знать</b>	<p>Основы межличностных отношений.</p> <p>Этикет делового общения.</p> <p>Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>Основы делопроизводства.</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p> <p>Классификация потребностей человека.</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</p> <p>Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</p> <p>Базовые принципы ведения клиентской базы</p> <p>Основы этикета и деловой коммуникации.</p> <p>Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Работа с возражениями</p>

#### 1.4 Характеристики оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с	Перечень вопросов для собеседования

		обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
2	Практическая работа	Практическая работа — это задание для студента, которое должно быть выполнено по теме, определенной преподавателем. Предполагается также использование рекомендованной им литературы при подготовке к практической работе и плана изучения материала. Рассматриваемое задание в ряде случаев включает дополнительную проверку знаний студента — посредством тестирования или, например, написания контрольной работы. Главная цель проведения практической работы заключается в выработке у студента практических умений, связанных с обобщением и интерпретацией тех или иных научных материалов. Кроме того, ожидается, что результаты практических занятий будут впоследствии использоваться обучающимися для освоения новых тем	Вопросы для выполнения практических работ
3	Ситуационная задача	Ситуационная задача представляет собой описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнив задания, которые демонстрируют действенность знаний	Перечень ситуационных задач
4	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5	Зачет	Средство проверки знаний и умений полученных после изучения дисциплины	Вопросы к зачету
6	Дифференцированный зачет	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончанию изучения дисциплины в виде, предусмотренном учебным планом	Вопросы к диф.зачету
7	Экзамен	Итоговое контрольное мероприятие, целью которого является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студентов к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.	Ситуационные задачи к квалификационному экзамену

## 1.5. Формы контроля и оценивания формируемых компетенций

Промежуточная аттестация

Шифр	Наименование элемента программы	Вид промежуточной аттестации	Форма проведения
ПМ.01	МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	Зачет; Диф.зачет	Собеседование, тестирование
	МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	Зачет; Диф.зачет	Зачет; Зачет с оценкой

	УП.03 Учебная практика	Диф.зачет	Выполнение практического задания
	ПП.03 Производственная практика	Диф.зачет	Отчет по практике, дневник прохождения практики
	ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Экзамен модульный (квалификационный)	Выполнение заданий

**Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

Промежуточная аттестация по виду деятельности ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, учебной и производственной практикам.

Предметом оценки по учебной и производственной практикам является приобретение практического опыта.

Контроль и оценка учебной практики проводится на основе оценки за проверочную работу обучающегося, Дневника и Характеристики с места прохождения практики. По итогам прохождения учебной и производственной практик и дифференцированных зачетов заполняется Аттестационный лист.

## 2. Критерии оценивания формируемых компетенций

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

Исходя из поставленных целей, учитывается:

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

### Критерии оценки устных ответов

№ п/п	Критерии оценки	Оценка
1	1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей. 2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутри	Отлично

	<p>предметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов.</p> <p>3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.</p>	
2	<p>1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.</p> <p>2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.</p> <p>3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.</p> <p>4. Ответ самостоятельный.</p> <p>5. Наличие неточностей в изложении материала.</p> <p>6. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях.</p> <p>7. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов педагога восполняются сделанные пропуски</p>	Хорошо
3	<p>1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.</p> <p>2. Материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.</p> <p>3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.</p> <p>4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной</p>	Удовлетворительно

	<p>терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.</p> <p>5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении.</p> <p>6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.</p> <p>7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.</p> <p>8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки.</p>	
4	<p>1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала.</p> <p>2. Не делает выводов и обобщений.</p> <p>3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу.</p> <p>5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи педагога.</p>	Неудовлетворительно

#### Критерии оценки практической работы

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценка
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя;</li> <li>– показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме,</li> <li>– проявлен творческий подход,</li> <li>– умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы;</li> <li>– работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета</li> </ul>	5	Отлично
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя;</li> <li>– показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме,</li> <li>– работа выполнена полностью, но допущено в ней: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета</li> <li>б) или не более двух недочетов.</li> </ul> </li> </ul>	4	Хорошо
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя;</li> <li>– продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала;</li> <li>– выполнено не менее половины работы или допущены в ней <ul style="list-style-type: none"> <li>а) не более двух грубых ошибок,</li> <li>б) не более одной грубой ошибки и одного недочета,</li> <li>в) не более двух-трех негрубых ошибок,</li> <li>г) одна негрубая ошибка и три недочета,</li> <li>д) при отсутствии ошибок, 4–5 недочетов</li> </ul> </li> </ul>	3	Удовлетворительно
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка</li> </ul>	2-0	Неудовлетворительно

	«удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; – если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий.		
--	---	--	--

#### Критерии оценки ситуационных задач

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценка
1	студент свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы)	5	Отлично
2	студент достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе	4	Хорошо
3	студент недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике	3	Удовлетворительно
4	студент имеет очень слабое представление о предмете и допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной задачи на практике	2-0	Неудовлетворительно

#### Критерии оценки тестовых заданий

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

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

#### Критерии оценки зачета, дифференциированного зачета

Промежуточная аттестация осуществляется в виде зачета и дифференциированного зачета.

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

№ п/п	Критерии оценки зачета	Оценка
1	Обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил	Зачтено

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

	ответ композиционно не выстроен, демонстрируется средний уровень владения литературным языком при формулировании тезисов и аргументов; - на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. Допускается не более 3–4 ошибок.		
4	- не усвоил значительную часть учебно-программного материала или показывает крайне слабые знания учебного материала, низкий уровень компетентности; - демонстрирует крайне неуверенное изложение вопроса; - имеет слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций; не может привести примеры из реальной практики; - не уверенно и логически не последовательно излагает материал; в ответе присутствуют серьезные нарушения композиционные, речевые и нормативные; - неправильно отвечает на поставленные экзаменатором вопросы или затрудняется с ответом; отказывается от ответа. Ставится при наличии свыше пяти ошибок	2	Неудовлетворительно

#### Критерии оценки экзаменационной работы

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценка
1	Обучающийся обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	5	Отлично
2	Обучающийся обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	4	Хорошо
3	Обучающийся обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач	3	Удовлетворительно
4	Обучающийся обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.	2-0	Неудовлетворительно

### **3. Контрольно-оценочные средства**

#### **3.1 Материалы оценочных средств для текущего контроля**

##### **Тестовые задания**

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

Текущий контроль осуществляется в следующих формах:

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

#### **Текущий контроль освоения МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работы с клиентами**

##### **Тестовые задания (ТЗ) 1**

###### **1. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств»?**

- а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
- б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
- в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;
- + г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.

###### **2. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:**

- а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;
- +б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;
- +в) разработку системы технического обслуживания автотранспортных средств, выпускаемых предприятием-изготовителем;
- г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств

###### **3. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?**

- а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
- +б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
- в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).
- г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

###### **4. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно-технической и технологической документации?**

- а) не допускается;
- б) допускается, только с письменного разрешения завода-изготовителя;
- +в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;
- г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

###### **5. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?**

- +а) только запчасти авторемонтного предприятия;

- б) только запчасти завода-изготовителя;
- в) запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.

**6. Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков, при оформлении заказа?**

- а) запрещается;
- б) разрешается с письменного согласия заказчика;
- +в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;
- г) разрешается.

**7. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?**

- а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;
- б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;
- +в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

**8. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?**

- +а) ЕСТД;
- +б) ЕСКД;
- в) технического паспорта на автотранспортное средство;
- г) операционным картам.

**9. Допускается ли применять дополнительные форматы, образуемые увеличением сторон основных форматов?**

- а) разрешается без ограничений на размеры;
- б) запрещается;
- +в) разрешается, на значение, кратное ширине и высоте формата
- г) разрешается, но только в два раза.

**10. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?**

- +а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт.

**11. Ведомость ЗИП – это?**

- +а) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта;
- б) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- в) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

**12. Что указывается в Заказ-наряде?**

- а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные
- б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы

- +в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».
- +г) указываются соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

### **13. Единая Система Конструкторской Документации (ЕСКД) – это?**

- а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.
- б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.
- +в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

### **14. Типовой технологический процесс (ТТП) — это?**

- +а) технологический процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками;
- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;
- в) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства.

### **15. Групповой технологический процесс (ГТП) — это?**

- а) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства;
- +б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;
- в) процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками.

### **16. Технологическая карта — это?**

- а) перечень переходов, установок и применяемых инструментов;
- +б) документ, в котором описан: процесс обработки деталей, материалов, конструкторская документация, технологическая оснастка;
- в) описание маршрутов движения по цеху изготавляемой детали.

### **17. Руководство по ремонту – это?**

- а) Документ, содержащий общие технические требования к ремонту определенной группы однотипных изделий, требования к дефектации, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта;
- б) Документ, содержащий указания по организации ремонта определенной группы однотипных изделий, правила и порядок подготовки и проведения ремонта, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта, правила и порядок испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделий после ремонта;
- +в) Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта.

### **18. Нормы расхода запасных частей на ремонт – это?**

- +а) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- б) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- в) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта

**19. Какой документ не относится к первичной документации?**

- а) заявка;
- б) заказ-наряд;
- +в) договор на оказание услуг;
- г) журнал учёта заказов.

**20. Единая Система Технологической Документации (ЕСТД) – это?**

- а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.
- б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.
- +в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

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

- а) общие технические условия на ремонт;
- +б) технические условия на ремонт;
- в) руководство по ремонту.

**22. Индивидуальный метод ремонта предусматривает:**

- а) установку агрегатов, взятых из оборотного фонда СТОА.
- +б) установку тех же агрегатов после ремонта.
- в) прокат агрегатов, взятых у владельца автомобиля.

**23. Контроль качества работ осуществляется:**

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

**24. Виды хранения машин в нерабочий период подразделяются на следующие:**

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

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

- а) социальное обслуживание;
- +б) техническое обслуживание;
- в) физическое обслуживание;

г) механическое обслуживание.

**26. Где производятся основные работы по ТО и ТР?**

+а) на рабочих постах производственной зоны.

б) на участке уборочно-моечных работ.

в) на участке диагностирования.

**27. Что означают условный индекс видов работ «КР»?**

а) контрольные работы.

б) кузовные работы.

+в) крепежные работы.

**28. Какие виды обслуживания Вы знаете?**

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

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

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

**29. Техническое обслуживание №1 ...**

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

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

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

**30. Капитальный ремонт автомобилей производится...**

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

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

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

**Тестовые задания (ТЗ) 2**

**1. По виду перевозок АТП подразделяются на:**

+А) грузовые, пассажирские, смешанные, специальные;

Б) комплексные, специализированные, грузовые;

В) общего пользования, ведомственные.

**2. Как определяется коэффициент использования грузоподъемности, представляющий собой отношение массы перевозимого груза к какому показателю?**

+А) номинальной грузоподъемности.

Б) полной массе.

В) фактической массе автомобиля.

Г) массе порожнего автомобиля.

**3. Как называется отношение количества автомобилей в технически исправном состоянии к общему списочному количеству?**

А) коэффициент использования парка подвижного состава;

- Б) коэффициент выпуска на линию;  
+В) коэффициент технической готовности;  
Г) коэффициент потерь парка в простое.

**4. Коэффициент использования пробега — это отношение каких показателей?**

- +А) груженого пробега к общему;  
Б) холостого пробега к груженому;  
В) нулевого пробега к общему;  
Г) пробега с грузом к холостому.

**5. Как изменяется грузооборот с увеличением длины ездки с грузом?**

- А) не изменяется;  
Б) увеличивается;  
+В) уменьшается;  
Г) показатели между собой не связаны;

**6. Если расчетное количество оборудования  $S_{расч}$  равно 5,58, а принятое  $S_{прин}$  равно 6, то коэффициент использования оборудования равен...**

- А) 0,98  
+Б) 0,93  
В) 0,97  
Г) 0,95

**7. Чему равен действительный фонд времени работы оборудования  $F_d$ , если номинальный фонд времени работы оборудования  $F_n = 4436$  час., а коэффициент, учитывающий потери времени на ремонт станка  $K = 0,95$ ?**

- А) 3898  
Б) 4048  
+В) 4214  
Г) 4219

**8. В зависимости от чего автотранспортные предприятия подразделяются на грузовые, пассажирские и смешанные?**

- А) объема перевозок.  
Б) числа автомобилей.  
+В) характера перевозок.  
Г) ведомственной принадлежности.

**9. Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия?**

- А) Организация и выполнение перевозок.  
Б) Хранение, техническое обслуживание и ремонт подвижного состава.  
+В) Совершенствование конструкции эксплуатируемых автомобилей.  
Г) Содержание и ремонт зданий, сооружений и оборудования.

**10. Необходимо или нет ежедневно проверять медико-биологическое состояние водителей, проводить предрейсовый медицинский контроль, если на АТП организована медслужба?**

- +А) должны проходить все водители.  
Б) проходят только водители перед дальним рейсом.  
В) обязателен только для водителей, перевозящих тяжеловесные грузы.  
Г) обязателен только для водителей, перевозящих опасные грузы.

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

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

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

## **12. Какую информацию содержит резюме бизнес-плана?**

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

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

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

## **13. Что представляет собой фондотдача?**

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

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

В) отношение стоимости основных производственных фондов к числу рабочих.

## **14. Что представляет собой фондооруженность?**

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

+Б) отношение стоимости основных производственных фондов к числу рабочих;

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

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

+А) 8%

Б) 80%

В) 12,5%

Г) 16%.

## **16. Показатель, обратный фондоемкости, называется**

+А) Фондоотдача

Б) Производительность труда

В) Рентабельность

Г) Фондооруженность

## **17. Амортизация основных фондов – это...**

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

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

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

## **18. Амортизационные отчисления – это...**

А) Средства, оставшиеся после оплаты расходов

Б) Расходы на ремонт оборудования

+В) Средства для восстановления изношенного оборудования

Г) Стоимость обновления оборудования.

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

А) 10%  
Б) 20%  
В) 30%  
**+Г) 40%**

**20. Фонды обращения – это..**

А) обрабатываемая продукция, еще не законченная и не поступившая на склад готовой продукции;  
**+Б) средства предприятия связанные со сферой обращения, то есть с обслуживанием товарооборота;**  
В) затраты, которые предприятие несет в настоящий момент, но на себестоимость они будут списаны в будущем периоде.

**21. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств показывает:**

**+А) какое количество оборотов совершают оборотные средства за рассматриваемый период времени;**  
Б) стоимость оборотных средств, приходящихся на одного работника;  
В) время, в течение которого оборотные средства совершают полный кругооборот.

**22. Коэффициент загрузки (закрепления) оборотных средств показывает:**

А) за сколько дней в среднем совершается один оборот оборотных средств за анализируемый период;  
**+Б) сумму оборотных средств, обеспечивающую выпуск товарной или реализованной продукции, на сумму 1 руб.**  
В) какое количество оборотов совершают оборотные средства за рассматриваемый период времени.

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

А. Материлоотдача  
Б. Рентабельность  
**+В. Фондооруженность**  
Г. Фондоотдача

**24. Показатель, обратный фондоотдаче, называется**

**+А. Фондоёмкость**  
Б. Фондооруженность  
В. Производительность труда  
Г. Рентабельность

**25. При повышении эффективности использования оборотных средств продолжительность оборота**

А. Повышается  
**+Б. Снижается**  
В. Не меняется  
Г. нет правильного ответа

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

А) остаточная стоимость;  
Б) восстановительная стоимость;  
**+В) первоначальная стоимость**

### **Тестовые задания (ТЗ) 3**

**1. В чем суть функциональной организационной структуры управления?**

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

Б) происходит деление организации на элементы, каждый из которых имеет определенную функцию, задачи;  
+В) состоит в том, что в действующих структурах создаются временные рабочие группы, при этом руководителю группы в двойное подчинение передаются ресурсы и работники других подразделений.

## **2. Управление – это:**

+А) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;  
Б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;  
В) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

## **3. Производительность труда – это:**

А) отношение объема продукции к стоимости основных фондов;  
+Б) количество продукции, произведенной в единицу времени;  
В) произведение объема продукции и стоимости основных фондов;  
Г) отношение затрат на производство к стоимости рабочей силы; Д) сумма затрат на производство и стоимости рабочей силы.

## **4. Менеджмент – это:**

А) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;  
Б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;  
+В) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

## **5. Норма времени обслуживания – это:**

А) установленное количество единиц оборудования, которое должно обслуживаться одним рабочим;  
Б) количество рабочего времени, необходимое для выполнения единицы определенной работы (операции) одним рабочим или группой рабочих;  
В) установленное количество единиц оборудования (число рабочих мест, квадратных метров площади и т.д.), которое должно обслуживаться одним рабочим или группой рабочих соответствующей квалификации при определенных организационно-технических условиях в течение смены;  
+Г) количество времени, которое необходимо в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одной единицы оборудования.

## **6. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?**

а) планирование;  
б) прогнозирование;  
в) мотивация;  
+г) составление отчетов;  
д) организация.

## **7. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:**

+а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;  
б) найма рабочих на предприятие;  
в) отбора персонала для занимания определенной должности;  
г) согласно действующему законодательству.

## **8. Мотивация базируется на:**

А) потребностях и самовыражении;  
+Б) потребностях и вознаграждениях;  
В) вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей;

Г) удовлетворении всех людей.

**9. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:**

- А) премии;
- Б) премии и ценные подарки;
- +В) ценные подарки и зарплата;**
- Г) премии и зарплата.

**10. Конфликтная ситуация - это:**

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- +д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.**

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

- а) начало;
- б) развитие;
- +в) кульминация;**
- г) окончание;
- д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

**12. Контроль - это:**

- +А) вид управлеченческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;**
- Б) наблюдение за работой персонала организации;
- В) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
- Г) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

**13. К средствам мотивации труда не относятся:**

- А) вознаграждения;
- +Б) проведение производственных совещаний;**
- В) повышение квалификации персонала;
- Г) обеспечение условий для самовыражения;
- Д) объявление благодарности.

**14. При анализе расстановки рабочих определяется:**

- А) изменение объемов производства;
- Б) величина загрузки рабочих;
- В) коэффициент механизации выполняемых работ;
- +Г) рациональность расстановки рабочих по производственной цепочке.**

**15. Время выполнения производственного задания подразделяется на:**

- +А) подготовительно-заключительное, основное время и время обслуживания рабочего места;**
- Б) время технического обслуживания, основное и вспомогательное время;
- В) подготовительно-заключительное и оперативное время;
- Г) подготовительно-заключительное, оперативное и время обслуживания рабочего места.

## **Промежуточная аттестация по МДК 03.01**

**Итоговое тестирование по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работы с клиентами**

**1. Автомобильные предприятия подразделяются на грузовые, пассажирские и смешанные в зависимости от...**

- а) числа автомобилей
- б) объема перевозок
- +в) характера перевозок**
- г) ведомственной принадлежности
- д) правильно все перечисленные

**2. Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия?**

- а) организация и выполнения перевозок
- б) хранение, техническое обслуживание и ремонт
- в) содержание и ремонт
- г) совершенствование конструкций эксплуатируемых автомобилей
- +д) подбор, расстановка и повышение квалификации**

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

- +а) прием заказов на перевозки**
- б) составление планов перевозок
- в) заключение договоров с клиентами
- г) учет, выполненный автотранспортной работы
- д) поддерживание подвижного состава в технически исправном состоянии и проведении противопожарных мероприятий

**4. Для выполнение задач, стоящих перед АТП, предусмотрены...**

- а) служба эксплуатации в) служба управления
- б) служба эксплуатации служба управлений
- в) техническая служба
- +г) все перечисленные службы**

**5. Если в населенном пункте организована централизованная служба оказания технической помощи, то ее услугами вправе пользоваться**

- а) только нуждающиеся в технической помощи
- в) все предприятия независимо от их ведомственной принадлежности**
- с) служба технического обслуживания
- д) диспетчерская служба
- е) только нуждающиеся в технической помощи транспортные общего пользования

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

- а) на ближайшее АТП
- +б) диспетчеру**
- в) грузополучателю
- г) на свое АТП
- д) грузоотправителю

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

- а) на пост уборки и мойки
- +б) в зону хранения**
- в) в зону ТО-1
- г) в зону ремонта
- д) любое из указанных мест

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

- а) в бухгалтерию
- б) в производственный отдел
- +в) в отдел эксплуатации**

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

- а) достижение наиболее эффективного использования подвижного состава
- б) наибольшего использование грузоподъемности передвижного состава
- в) соблюдения суточного графика
- г) руководство устранение перебоев в работе
- +д) все перечисленные цели**

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

- а) подготовка к работе на линии
- б) выпуск на линию по распорядкам
- +в) подготовка к техническому обслуживанию**
- г) руководство работой автомобилей на линии
- д) запрещается во всех случаях

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

- а) возможен в случае поездки за рулем
- б) разрешается по письменному указанию начальника АТП
- в) разрешается при выезде на заправку автомобиля
- г) допускается при исключительных случаях для, срочной поездки
- +д) запрещается во всех случаях**

**12. В зону хранения разрешается ставить .... автомобиль**

- а) неисправный автомобиль
- +б) как исправный, так и неисправный автомобиль**
- в) чистый и исправный
- г) чистый или подлежащий мойке
- д) находящийся в любом техническом состоянии

**13. Каждый путевой лист**

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

**14. В каких случаях должен выдаваться путевой лист перед выездом на линию, если он управляет транспортным средством, принадлежащим АТП**

- +а) только при движении с каким – либо грузом**
- б) только при перевозке сельскохозяйственных грузов
- в) только при движении без груза и пассажиров
- г) только при перевозке пассажиров

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

- а) с характером работы, которую предстоит выполнить
- б) с состоянием дороги и подъездных путей
- в) погодными условиями
- г) с описаниями возможных предприятий для движения которые могут встретиться в пути
- +д) со всеми особенностями влияющими на выполнение задания**

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

- а) плановый отдел
- б) технический отдел
- +в) служба эксплуатации**
- г) бухгалтерия
- д) все перечисленные ответы

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

- ...
- а) к полной массе
- б) к фактической массе автомобиля
- в) массе порожнего автомобиля
- +г) полной грузоподъемности**
- д) фактической и полной массе автомобиля

**18. Нулевым называется пробег автомобиля**

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

**19. Что называется пассажирооборотом?**

- +а) транспортная работа, затрачиваемая на перевозку пассажиров**
- б) средняя дальность поездки одного пассажира
- в) среднее количество поездок пассажира за один день
- г) количество рейсов, выполняемых за один день автобусом
- д) все перечисленные ответы

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

- а) оплаченного времени пробега
- б) не оплаченного времени пробега
- в) оплаченного времени простоя
- г) неоплаченного времени простоя
- +д) из всех перечисленных показателей**

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

- а) время пребывания автомобиля в парке до выезда автомобиля
- б) подпись, удостоверяющая количество горючего в баке
- в) подпись, удостоверяющую расход топлива
- +г) показания счетчика пройденного пути, фактическое время выезда автомобиля, подпись удостоверяющая выдачу водителю исправного автомобиля**
- д) все перечисленные отметки

**22. Кто выписывает товарно-транспортные накладные**

- а) водитель
- +б) грузоотправитель**
- в) грузополучатель
- г) грузополучатель и водитель
- д) любые из указанных лиц

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

- а) водитель
- б) сотрудники ГИБДД-ГАИ
- +в) работники службы техпомощи**
- г) водитель и сотрудники ГАИ
- д) все перечисленные лица

**24. При перевозки грузов в большинстве случаев**

- +а) их сопровождает экспедитор, назначаемый грузоотправителем**
- б) их сопровождает грузчик
- в) роль экспедитора выполняет водитель
- г) их сопровождают представители грузополучатели и грузоотправители
- д) их сопровождают все перечисленные лица

**25. Техническое обслуживание это мероприятия которые проводятся для...**

- а) увеличения срока службы технически исправного автомобиля
- б) уменьшение интенсивности изнашивания деталей автомобилей
- +в) предупреждения неисправностей**
- г) поддерживание надлежащего внешнего вида транспортного средства
- д) обеспечение всех перечисленных показателей

**26. Система технического обслуживания направлена на...**

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

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

- а) водителем по результатам осмотра автомобиля
- б) механикам в зависимости от условия эксплуатации
- в) диспетчерам, в зависимости от условия эксплуатации
- +г) нормативным перечнем**
- д) характером выявленных неисправностей

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

- а) временем работы автомобиля
- б) пробегом автомобиля с грузом
- +в) общем пробегом автомобиля**
- г) пробегом автомобиля без груза
- д) объемом выполненной транспортной работы

**29. Периодичность выполнение отдельных видов технического обслуживания зависит от...**

- а) квалификации водителя
- б) пробега автомобиля с грузом
- +в) категории условий**

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

- +а) планом-графиком**
- б) письменным заявлением
- в) по разрешению механика
- г) приказом начальника
- д) любым из указанных документов

**31. Кто руководит проведением технического обслуживания на автотранспортном предприятии?**

- а) водитель
- +б) старший механик**
- в) бригадир автослесарь
- г) диспетчер
- д) все перечисленные лица

**32. Диагностированием называется процесс...**

- а) выявление дефектов, влияющих на безопасность движения
- +б) определение технического состояния агрегатов, систем и механизмов.**
- в) устранение неисправности на месте
- г) выявление и устранение неисправностей и отказов.
- д) устранение неисправностей, влияющих на безопасность

**33. Диагностирование...**

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

**34. Диагностирование осуществляется в большинстве случаев...**

- а) без снятия с автомобиля агрегатов и узлов и без их разборки.
- б) со снятием с автомобиля агрегатов и узлов
- +в) с частичной разборкой агрегатов и узлов без снятия их с автомобиля**
- г) после полной разборки агрегатов и узлов, снятых с автомобиля
- д) все перечисленные варианты

**35. Какие диагностические работы выполняются при ежедневном техническое обслуживании автомобилей**

- а) проверка комплектности, состояние кузова, номерных и опознавательных знаков
- +б) проверка исправности механизмов дверей, багажника и капота, прибора освещения, сигнализации и контрольно-измерительных приборов**
- в) проверка исправности механизмов дверей, стеклоочистителя, устройство обмыва ветрового обмыва
- г) проверка герметичности систем охлаждения, смазки, гидравлического привода тормозов
- д) все перечисленные

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

- а) в нем нуждается только двигатель
- б) в нем нуждается коробка передач и ведущие мосты
- +в) в нем нуждается большинство агрегатов, автомобиль прошел установленную норму побега до капитального ремонта**
- г) в нем нуждается рама и рулевое управление
- д) автомобиль прошел гарантийный пробег, устанавливаемый заводом- изготовителем для новых автомобилей

**37. Капитальный ремонт автомобиля производится на:**

- а) автомобильных заводах изготовителях
- б) авторемонтных мастерских
- в) мастерских СТО
- +г) крупных авторемонтных предприятиях**
- д) всех перечисленных предприятиях

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

- а) 50
- б) 150
- +в) 250**
- г) 300
- д) 350

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

- а) интенсивное прорабатывание трущихся поверхностей
- б) появление в маслах двигателя и агрегатах трансмиссии металлической стружки
- в) уплотнение прокладок между деталями
- г) ослабление крепления деталей

**+д) все перечисленные**

**40. Во время обкатки грузового автомобиля рекомендуется...**

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

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

- а) 250 км
- б) 500 км
- +в) 1000 км**
- г) 1500 км
- д) 2000 км

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

- +а) 1000 км**
- б) 2000 км
- в) 4000 км
- г) 6000 км
- д) 8000 км

**43. Исправным считается автомобиль, у которого...**

- +а) все параметры, характеризующие его техническое состояние, находятся в допустимых пределах.**
- б) некоторые параметры не соответствуют нормам, влияющих на безопасность движения
- в) большинство параметров влияющих на безопасность, находятся в допустимых пределах
- г) в допустимых пределах находятся параметры, непосредственно влияющие на производительность
- д) нормально работает двигатель

**44. При проверке Техническое состояние выявляются**

- а) количественные значения его параметров
- +б) его состояние исправен или не исправен**
- в) места возникновения неисправностей
- г) вероятные причины неисправности
- д) все перечисленные показатели.

**45. Промывают радиатор и полость рубашки охлаждение от накипи**

- а) ЕО
- б) ТО- 1
- в) ТО-2
- г) ТО-1, ТО-2

+д) СО

**46. Заменяют марку масла и при необходимости отключают масляный радиатор?**

- а) ЕО
- +б) ТО-1**
- в) СО
- г) ЕО и ТО -1
- д) СО

**47. Снимают с двигателя карбюратор и прочищают его:**

- а) ТО-1
- б) ТО-2
- +в) СО**
- г) ЕО и ТО-1
- д) ЕО

**48. Проверяют состояние щеток и контактных колец генератора?**

- а) ЕО
- б) ТО-1
- +в) ТО-2**
- г) ЕО и ТО-1
- д) через 35-45 тыс. км пробега

**49. Проверяют состояние обмоток выпрямителя и других узлов?**

- а) ЕО
- б) ТО-1
- +в) ТО-2**
- г) ТО-1 и ТО-2
- д) через 25-35 тыс. км пробега

**50. В каких местах автотранспортных предприятий размещают автомобили для хранения**

- а) на открытых площадках
- б) под навесом
- +в) в закрытых помещениях**
- г) только в гаражах
- д) во всех названных

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

- а) легковых автомобилей общего назначения
- +б) грузовых автомобилей общего назначения**
- в) легковых и грузовых автомобилей общего назначения
- г) пожарных, специальных и других автомобилей спец.назначения
- д) автомобилей, принадлежащих работникам данного предприятия

**52. Какой ширины проход следует оставлять для выезда автомобилей**

- а) 3-6м
- б) 6-9м
- +в) 9-12м**
- г) 12-15м
- д) 15-18м

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

- а) работникам предприятия, имеющим навыки практического вождения
- +б) водителям, имеющим удостоверение транспортным средством соответствующей категории**

- в) лицам, имеющим удостоверение транспортным средством какой-либо категории
- г) автослесарям предприятия, имеющим навыки практического вождения

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

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

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

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

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

- а) выключить зажигание
- б) подложить под колесо опоры
- в) выключить первую передачу
- г) выключить стояночный тормоз

+д) выполнить все перечисленные операции

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

- а) решетка радиатора
- б) капоте
- в) двери кабины
- +г) рулевое колесо
- д) ветровом стекле

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

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

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

- а) установки автомобиля на подвески (козелки)
- б) установки под неснятые колёса упоров
- +в) выполнение обоих операций
- г) выполнение одной из операций
- д) оставить на домкрат

**60. В местах заряда аккумуляторной батареи запрещается...**

- а) пользоваться открытым пламенем
- б) выполнять любые работы, вызывающие появление искры
- в) курить
- +г) все перечисленные (А, В, С, Д)
- д) пользоваться вентиляцией помещения

**61. Для приготовления и хранения электролита запрещено использовать посуду.**

- а) эbonит
- б) фарфора
- +в) алюминия и полиэтилена**
- г) резина
- д) из под аккумуляторных батарей

**62. При проверке степени заряженности аккумуляторной батареи с помощью нагрузоч-ной вилки категорически запрещено прикасаться к...**

- +а) контактным штырям вилки**
- б) корпусу вольтметра
- в) корпусу и аккумуляторной батареи
- г) нагрузочному сопротивлению
- д) контактным штырям и корпусу вольтметра

**63. Нельзя перевозить этилированный бензин....**

- а) в посуде, изготовленной из полиэтилена
- б) в кузовах легковых автомобилей
- в) в кабинах грузовиков
- г) совместно с пищевыми продуктами и промышленными товарами
- +д) во всех перечисленных случаях**

**64. Работа двигателя в закрытом помещении**

- а) запрещается во всех случаях**
- б) разрешается при открытых окнах и дверях
- в) запрещается при открытых окнах и дверях
- г) разрешается в любом помещении только при регулировке двигателя в режиме холостого хода.
- д) разрешается при наличии местного отсоса для удаления отработавших газов

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

- а) пользования открытым огнем и курением
- б) пользоваться паяльными лампами и производить сварочные работы
- в) хранение бензина и тары из-под бензина смазочных материалов
- г) пользование переносными и сварочными аппаратами
- +д) все перечисленные действия**

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

- а) не менее трёх огнетушителей
- +б) не менее двух огнетушителей**
- в) металлические цепочки для заземления
- г) приспособления для крепления шлангов
- д) все перечисленные устройства

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

- +а) прекратить работу и не возобновлять её до устранения нарушений**
- б) прекратить работу и не возобновлять её до указания администрации
- в) написать докладную записку администрации и продолжить работу
- г) возобновить работу по разрешению главного механизма
- д) поступить одним из указанных способов в зависимости от срочности работы.

**3.2.2. Текущий контроль освоения МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств**

## **Тема 2.1 Основы коммуникации с потребителями**

**Задания по теме: Культура делового общения.**

**Вопросы для самоконтроля:**

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

**Задания:**

**Задание 1. Тестирование по теме 2.1. Основы коммуникации с потребителями. Культура делового общения.**

1. Перечислите основные этапы деловой беседы:
  - вступление в контакт, обсуждение, принятие решения
  - психологический контакт, дебют содержания, принятие решения, завершение
  - начало, ход, принятие решения, завершение +
2. За что во время делового разговора по телефону на заключительном этапе благодарят собеседника?
  - за скорую встречу, за благоприятное решение вопроса, исход дела
  - за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор
  - за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь +
3. Информационный, Уяснение, Завершающий – это этапы
  - деловой беседы
  - дискуссии
  - эффективного слушания +
4. К какой разновидности деловых писем относится письмо, которое направляется конкретному адресату и содержит подробное описание деятельности фирмы, предоставляемых ею услуг и товаров с целью побудить адресата воспользоваться ими?
  - Письма-приглашения, поздравления, приветствия
  - Рекламные письмо +
  - Письма-извещения
5. Кто в книге «Секреты бизнеса для всех» предлагает обратить внимание на типы участников совещания, за которыми нужно наблюдать в процессе его проведения?
  - Дейл Карнеги
  - Марк МакКормак +
  - Сорокина А.В.
6. Коммуникантами в какой деловой ситуации становятся коммуникативный лидер (например, руководитель подразделения, отдела или один из ведущих сотрудников) и участники мероприятия, как правило, специалисты, в чье компетенции находится данная проблема, или те, кому придется ее решать.
  - деловые переговоры
  - деловые совещания +
  - деловая переписка
  - все ответы неверны

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

- жесткие переговоры +
- мягкие переговоры

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

- деловой беседы
- деловой переписки
- деловых переговоров +

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

- Сократ
- Платон
- Аристотель +

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

- добрые слова
- комплименты +
- лесть

11. Что является основным требованием этикета к внешнему виду?

- стоимость
- яркость расцветок
- опрятность +

12. К наиболее типичным ошибкам начала деловой беседы относятся:

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

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

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

- за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь

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

- нерефлексивное слушание
- рефлексивное слушание +
- направленное критическое слушание

15. Кто в типологии участников совещания (из книги «Секреты бизнеса для всех») хорошо разряжают обстановку и быстро берут на себя ответственность, когда что-то пошло не так?

- «Говорящие начистоту»
- «Каменные лица»

- «Мученики» +
- «Адвокаты дьявола»

16. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию на деловых совещаниях?

- как сохранить единство участников совещания
- как активизировать участников совещания
- как активизировать обсуждение предложений
- **все варианты верны +**
- все варианты неверны

17. Кто является автором цитаты: «Звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия».

- З. Фрейд
- народная мудрость
- **Д. Карнеги +**

18. В каком варианте переговоров стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу, что, в конце концов, приводит к принятию неэффективного для обеих сторон решения?

- жесткие переговоры
- **мягкие переговоры +**

19. Какие способы подачи позиции могут быть использованы участниками переговоров при их ведении:

- открытые позиции и закрытые позиции
- подчеркивание общности в позициях и подчеркивание различий в позициях
- **все ответы верны +**
- все ответы неверны

20. В трудах какого ученого сформулирован Общий нравственный принцип человеческого общения: "Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства"?

- **в категорическом императиве И. Канта +**
- в трудах Сократа
- в трудах Спинозы

## **Задание 2. Верно или неверно утверждение**

1. Верно ли утверждение: Реакция типа «Да вы на себя посмотрите!» неуместна с точки зрения правил ответов на вопросы и замечания собеседника в ходе деловой беседы?

- **да, верно +**
- нет, неверно

2. Верно ли утверждение: «Дискуссия в своем большинстве проходит мирно, спокойно, где каждый из собеседников отстаивает свою точку зрения, и все они приходят к общему компромиссу, который принимают все участники дискуссии в полной мере»?

- **да, верно +**
- нет, неверно

3. Верно ли утверждение: «Увеличение числа приглашенных резко снижает средний коэффициент участия присутствующих, удлиняя совещания»?

- да, верно
- нет, неверно

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

- да, верно +
- нет, неверно

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

- да, верно +
- нет, неверно

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

- да, верно +
- нет, неверно

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

- да, верно
- нет, неверно +

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

- да, верно +
- нет, неверно

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

- да, верно +
- нет, неверно

### **Задания для оценки освоения темы 2.1. Основы коммуникации с потребителями.**

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)
3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта
4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС
5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта
6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг
7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.

#### **Задания:**

##### **Задание 1.**

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

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

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

**Значения неверbalьных этих знаков:**

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

**Задания для оценки освоения темы 2.2 Основы коммуникации с поставщиками**

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Каналы распределения товаров
2. Идентификационный номер ТС (VIN)
3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей
5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ
6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг
7. Договорные отношения с поставщиками

**Задания:**

**Задание 1. Ролевая игра**

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

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

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

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

**Инструкция.** Помните, что общение необходимо начинать на нейтральные темы и говорить с оппонентом только о том, что вызывает у него положительные эмоции, и только после того, как оппонент максимально расслаблен и открыт для общения, можно переходить к деловым вопросам

(это правило действует, когда у оппонента достаточно времени на общение). Максимально узнать, чем увлекается оппонент, можно затрагивая разные темы и смотреть на реакцию человека. Вопросы и ваша заинтересованность должны быть проявлены максимально искренне.

#### **Теоретические вопросы к экзамену (квалификационному):**

1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)

#### **Ответ:**

**Процесс общения** — сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

#### **Стороны общения:**

1. **Коммуникативная сторона** (коммуникация) — обмен информацией между общающимися индивидами.
2. **Интерактивная сторона** — организация взаимодействия между общающимися индивидами, то есть обмен не только знаниями, идеями, но и действиями.
3. **Перцептивная сторона** — процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

#### **2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта**

#### **Ответ:**

#### **Этапы общения:**

**1. Установление контакта.** Задача — побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего обсуждения и принятия решений. При установлении контакта нужно продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения.

**2. Ориентация в ситуации.** Этап помогает определить стратегию и тактику общения, развить интерес к нему и вовлечь партнёра в круг совместных интересов. На этом этапе нужно сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свёрнутый, чёткий и конкретный или подробный, разворнутый), и в зависимости от этого строить свою тактику.

**3. Обсуждение проблемы.** Важную роль играет направленность на партнёра, включение его в обсуждение. На этом этапе должны быть проявлены умение слушать и умение убеждать.

**Принятие решения.** Важно проявлять уверенность и не колебаться в своей позиции, учитывая интересы собеседника и оставляя «зазор» для последующих контактов.

**4. Выход из контакта.** Итоги беседы нужно резюмировать, полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Выход из контакта осуществляется вначале невербально — изменяется поза, человек отводит глаза, встаёт — и завершается речевым прощанием («До свидания», «До встречи», «Всего доброго», «Успеха» и т. п.).

#### **3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.**

#### **Ответ:**

#### **Некоторые техники ведения беседы:**

- **Постановка вопросов.** Можно использовать закрытые вопросы, которые требуют односложного ответа, и открытые, предполагающие ответ из нескольких слов. Для более глубокого общения рекомендуется чередовать эти типы вопросов.
- **Перефразирование.** Нужно выслушать собеседника до конца, а потом повторить и уточнить его мысль через фразы «Иными словами, вы считаете, что...», «То есть вы говорите о...» и аналогичные.

- **Поддержка во время разговора.** Можно кивать, реагировать словами «да», «понятно», «ага». Это покажет интерес к собеседнику и сигнализирует о том, что всё внимание направлено на взаимодействие с человеком.
- **Резюмирование.** В конце беседы нужно подвести итог разговора, выразить основную мысль несколькими предложениями. Особенно это полезно в рабочих встречах, чтобы зафиксировать договорённости и избежать недопонимания.

#### **Некоторые техники активного слушания:**

- **Зрительный контакт.** Смотреть собеседнику в глаза важно — это базовое выражение заинтересованности и внимания к говорящему. Но перебарщивать не стоит: непрерывный зрительный контакт неприятен, потому что может расцениваться как проявление агрессии.
- **Невербальные знаки.** Можно расположить человека к себе мимикой и жестами: искренней улыбкой, открытой позой, спокойным темпом речи, пониженным тембром голоса.
- **Эхо.** Нужно повторять слова говорящего в своей речи. Так слушающий даёт понять, что фокусируется на беседе и не пропускает слова говорящего.
- **Отзеркаливание.** Смысл техники в том, чтобы копировать позу, жесты, мимику, темп речи, интонации говорящего.
- **Эмпатия.** Нужно показывать собеседнику, что сопереживаешь, разделяешь его эмоции. Если человек делится позитивной новостью, нужно улыбнуться и сказать, что рады за него.

#### **Некоторые техники налаживания контакта:**

- **Малый разговор.** Он должен проходить в экспертной зоне собеседника. Экспертная зона — область, которой человек интересуется и в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом.
- **Подчёркивание общности.** Можно говорить о сходстве целей или личных характеристик. При этом сходство должно быть приятно партнёру и интересно ему.

### **4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений**

#### **Ответ:**

Деловой этикет — это нормы и правила поведения в рабочей среде, которые касаются взаимодействия с партнёрами, контрагентами, клиентами, коллегами. Эти правила регулируют отношения, внешний вид и общение.

#### **Некоторые правила делового этикета при общении с потребителями и поставщиками:**

- **Не использовать мат и грубую лексику.** В деловой коммуникации люди обращаются друг к другу на «вы», по имени и отчеству. С разрешения собеседника можно обратиться только по имени.
- **Соблюдать личные границы.** В деловых отношениях нужно держать физическую дистанцию. В разговоре сидеть так, чтобы между людьми было пространство — соприкасаться ногами и прочими частями тела нельзя.
- **Максимально вовлекаться в разговор.** Уделять внимание собеседнику, а не телефону. Обязательно использовать жесты и мимику, чтобы показать заинтересованность.
- **Уважать время собеседника.** Быть пунктуальным во всех деловых задачах. На назначенную встречу приезжать вовремя или немного заранее.
- **Соблюдать нормы делового письма.** Всегда начинать с обращения и приветствия — их можно опустить только в дружеской беседе, но не в деловой.

Этика деловых отношений — это нравственные отношения людей в трудовой жизни. Она включает в себя нормы, требования, регулирующие деятельность и взаимоотношения предпринимателей, этику ведения переговоров, этику конкурентной борьбы, деловой этикет и другие аспекты.

Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений заключается в том, что этикет немыслим вне этики. Этические представления человека выражаются в его поведении, речи, одежде, стиле общения и других аспектах.

### **5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.**

### **Ответ:**

**Доверительные продажи** — это способ продаж, в котором важным базовым ключом является доверие потенциального клиента по отношению к продавцу, продукту и компании.

Некоторые техники продажи услуг на базе доверительных отношений:

- **Предложение начать с малого.** Если клиент сомневается, можно предложить решить небольшую проблему.
- **Показ результатов работы раньше срока.** Важно сопровождать клиента на каждом этапе и стараться выполнить работу быстрее оговорённого срока.
- **Быть всегда на связи.** Личное общение с ключевыми клиентами и ответ даже в нерабочее время помогают сформировать глубокое доверие и уверенность в результате.
- **Предложение расширить отношения.** Когда клиент получает отличный результат с первого проекта, он охотнее соглашается доверить более сложный проект.
- **Поддержка отношений с клиентами.** Важно думать, как ещё можно помочь клиенту в его или смежном вопросе.
- **Использование отзывов клиентов.** То, что говорят клиенты о продавце, звучит убедительнее, чем то, что продавец говорит о себе и продукте.

Также для создания доверительных отношений можно использовать **технику Storytelling**: продавец рассказывает истории об опыте других людей, демонстрирует, как продукт или услуга помогли им решить проблему. Это создаёт эмоциональную связь и помогает легче представить, как продукт может быть полезен в случае клиента.

## **6. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС**

### **Ответ:**

Возможно, имелась в виду система взаимоотношений и коммуникаций с потребителями услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (АТС).

Некоторые аспекты такой системы:

- **Первичная коммуникация** с потребителем, например предварительная запись на обслуживание.
- **Приём ТС в ремонт** и составление предварительной сметы ремонта.
- **Коммуникация с потребителем** во время ремонта ТС.
- **Взаимодействие с клиентом** в момент возврата ТС из ремонта.
- **Консультирование потребителей** по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.
- **Телефонное информирование** потребителей о проводимых организацияй сервисных компаниях и специальных акциях.
- **Контроль степени удовлетворённости** потребителей качеством обслуживания.
- **Разработка предложений и рекомендаций** для повышения качества обслуживания потребителей.

Для работы с потребителями важно использовать клиентскую базу организации, вести её и актуализировать, а также осуществлять письменную и устную коммуникацию в соответствии со стандартами деловой коммуникации.

## **7.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)**

### **Ответ:**

«**Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)**» — один из элементов темы 2.3 «Основы коммуникации с потребителями» в контексте обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

В рамках этой темы рассматриваются, в частности, такие аспекты:

- сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов;
- предварительная запись потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов;

- консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя;
- информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.

Изучение темы может включать практические занятия, например, по составлению предполагаемой базы потребителей, созданию карточки клиента, составлению скрипта продаж — алгоритма общения с клиентами и другие.

## 8. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта

### Ответ:

При приёме транспортного средства (ТС) в ремонт составляется предварительная смета — документ, который содержит перечень и стоимость работ, материалов и запасных частей. Это необходимо для согласования стоимости ремонта с заказчиком и исполнителем, а также для обоснования объёма расходов.

### Нормативная база

Составление предварительной сметы регулируется **Правилами оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств**, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. №290. Эти правила регулируют отношения между потребителем и исполнителем при оказании услуг по ремонту ТС и их составных частей.

Смета может быть приблизительной или твёрдой. При отсутствии в договоре других указаний смета считается твёрдой.

### Порядок

Некоторые этапы составления предварительной сметы:

- **Осмотр ТС** — исполнитель определяет перечень дефектов, которые нужно устранить, и устанавливает необходимый объём работ.
- **Учёт стоимости работ** — в смете указывают стоимость ремонтных работ (работ по восстановлению, в том числе окраске, контролю, диагностике и регулировке, сопутствующих работ).
- **Учёт стоимости запасных частей** — если их предоставляет исполнитель, нужно указать количество и стоимость, а если заказчик сам купил запчасти, — сертификаты соответствия или другие документы, которые подтверждают качество запчастей.
- **Согласование сметы** — заказчик в течение 3 рабочих дней даёт письменное согласование предварительной сметы или направляет исполнителю акт разногласий.
- **Направление сметы** — предварительная смета вручается заказчику или направляется по электронной почте не позднее 3 рабочих дней с даты проведения осмотра ТС.

### Документы

При составлении предварительной сметы оформляется **заказ-наряд** — документ, который содержит перечень работ, стоимость услуг и порядок оплаты. Законодательно закреплённой формы заказ-наряда не существует, но он должен содержать:

- информацию об исполнителе (название организации или Ф. И. О. ИП, юридический адрес, контактные телефоны);
- данные заказчика (Ф. И. О., если это частное лицо; данные организации, если это юрлицо);
- дату оформления документа и сроки выполнения заказа;
- подробные сведения о ТС (марка, модель, государственный номер, номера основных систем: двигателя, трансмиссии и т. д.);
- перечень и стоимость ремонтных работ, список используемых при ремонте запасных частей и расходных материалов;
- порядок расчётов.

### Ответственность

**Исполнитель не вправе требовать увеличения твёрдой сметы**, а заказчик — её уменьшения, в том числе когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объём работ или необходимых для этого расходов.

**Исполнитель имеет право требовать увеличения твёрдой сметы** при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе заказчика выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

## 9. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС

**Ответ:**

Некоторые аспекты такой коммуникации:

- **Опрос потребителя** перед ремонтом, чтобы уточнить условия эксплуатации и причины возникновения неисправностей.
- **Консультирование** по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.
- **Взаимодействие** с работниками организации, которые выполняют работы по ремонту, в процессе оказания услуги.
- **Контроль** степени удовлетворённости потребителей качеством обслуживания.
- **Разработка** предложений и рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.
- **Телефонное информирование** потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.
- **Взаимодействие** с потребителями в конфликтной ситуации, в том числе телефонная и очная коммуникация.

## 10. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта

**Ответ:**

- **Контроль степени удовлетворённости потребителя качеством обслуживания.** Необходимо разрабатывать предложения и рекомендации, чтобы повышать качество обслуживания.
- **Консультирование клиента** по вопросам безопасной эксплуатации ТС и его компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.
- **Работа с рекламациями.** Нужно уметь осуществлять телефонную и очную коммуникацию с клиентом в конфликтной ситуации.
- **Проверка документации** на ТС или его компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.
- **Осмотр ТС и взаимодействие с клиентом** на предмет определения соблюдения или нарушения им правил эксплуатации ТС и его компонентов.

При получении автомобиля из ремонта важно, чтобы окончательный заказ-наряд имел тот же номер и дату открытия, когда клиент обращался на диагностику. В нём также должна быть указана дата ремонта. По закону о защите прав потребителя, на срок нахождения ТС в ремонте гарантия продлевается.

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

**Ответ:**

Имелся в виду **Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав потребителей».**

**Документ регулирует отношения**, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

**Некоторые положения закона:**

- Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.
- Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

- Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.
- Продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя.

#### **Некоторые определения из закона:**

- **Потребитель** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- **Изготовитель** — организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
- **Исполнитель** — организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
- **Продавец** — организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

### **12. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС**

#### **Ответ:**

Имелась в виду CRM-системы, которые помогают автоматизировать приём и обработку заявок на ремонт, вести историю обслуживания клиентов, контролировать статусы выполнения заказов и т. д.. Некоторые из таких систем:

- **«1С-Рарус».** Готовое решение для интеграции с IP-телефонией, которое подключается к любой учётной системе на базе 1С. Позволяет получать мгновенный доступ к информации о клиенте во время вызовов, отслеживать историю взаимодействия с клиентами, знакомиться со статистикой обработанных звонков и т. д..
- **«ПроМастер».** Облачное программное обеспечение, разработанное специально для сервисных центров и мастерских. Включает в себя систему управления заказами, изменение статусов, контроль выполненных работ и использованных в ремонте ЗИП, управление заявками на поставку ЗИП и т. д..
- **«HelloClient».** Облачная CRM-система для управления сервисным центром и ремонтной мастерской. Включает в себя заказы, клиентов, квитанции, финансы, склад, СМС, телефонию, онлайн-кассу и т. д..
- **«RemOnline».** Комплексная система для сервисных центров, включающая CRM, управление заказами, мобильные приложения для сотрудников и руководителя, умный склад, кассовый учёт и наглядную аналитику. Позволяет контролировать полный цикл управления: от обращения клиента до выполнения заказа

### **13. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.**

#### **Ответ:**

Имелась в виду **система допродаж** — продажа дополнительных товаров или услуг в связке с основными.

Некоторые методы такой системы:

- **Up-sell** («продажа вверх») — предложение более дорогого аналога или альтернативы тому, что клиент уже выбрал. Пример: вместо обычного маникюра — комплексный СПА-маникюр с масками, массажем и парафинотерапией.

- **Down-sell** («продажа вниз») — более доступный по цене вариант, который позволит удержать клиента и завоевать его доверие. Например, если наращивание гелем для клиентки слишком дорого, можно предложить ей в качестве альтернативы шеллак.
- **Cross-sell** — продажа сопутствующего продукта вместе с основным. Пример: защитный тент и газовая горелка вместе с палаткой.
- **Создание комплексных предложений (бандл)**. Это группа товаров или услуг, которая продаётся как единый набор. Как правило, такой комплекс стоит дешевле, чем эти же товары или услуги по отдельности.

Чтобы клиент купил дополнительный продукт, важно понимать его потребности. Для этого проводят маркетинговое исследование.

Для продажи и учёта расходных материалов, аксессуаров и прочих товаров может использоваться, например, **CRM-система**, которая позволяет вести работу с клиентами, отслеживать контакты, подключать телефонию и рассылки, вести аналитику и прогнозирование продаж.

## 14. Каналы распределения товаров

**Ответ:**

**Каналы распределения товаров** — это участники процесса распространения продукции компании, то есть пути передачи товаров от производителя к потребителю.

**Некоторые виды каналов распределения:**

- **Прямые продажи.** Производитель производит товары и продаёт их напрямую потребителю в собственном розничном магазине. В этом методе нет посредника. Однако сейчас прямые продажи могут включать личные контакты, презентации, а также продажи через интернет.
- **Производитель — оптовый продавец — потребитель.** Оптовый торговец закупает товары напрямую у производителя и продаёт их потребителю оптом. При этом цены у оптового продавца ниже, чем у розничного.
- **Производитель — агент — оптовый продавец — розничный продавец — потребитель.** Агент — посредник, который помогает производителю распространять товары на рынке. Он работает по заказу от производителя.
- **Франчайзинг.** Крупные и сильные компании продают свою франшизу розничным торговцам. В этом типе маркетингового канала производители полностью контролируют магазины, но не владеют ими.
- **Торговый посредник с добавленной стоимостью.** Этот тип маркетингового канала используется для продажи товаров от одного производителя другому.

По степени взаимосвязи звеньев каналы распределения подразделяются на **горизонтальные** и **вертикальные**:

- **Горизонтальные** каналы образуются независимыми друг от друга звеньями логистической сети. Горизонтальные отношения формируются между двумя предприятиями, которые находятся на одном уровне цепи поставок (к примеру, между производителями).
- **Вертикальные** каналы образуются между звеньями логистической цепи, которые связаны между собой договорными отношениями. Например, между производителем и оптовым посредником. В этом случае среди участников процесса распределения устанавливаются иерархические отношения соподчинения, и весь канал может функционировать как единое целое.

## 15. Идентификационный номер ТС (VIN)

**Ответ:**

**Идентификационный номер транспортного средства (VIN)** (англ. Vehicle identification number) — **уникальный код из 17 символов**, который присваивается каждому современному транспортному средству в момент выпуска.

В VIN зашифрованы сведения о производителе, основных характеристиках и году выпуска автомобиля.

**VIN** состоит из трёх частей:

1. **WMI (World Manufacturers Identification)** — первые три символа кода обозначают страну происхождения автомобиля, а также индекс завода-изготовителя.
2. **VDS (Vehicle Description Section)** — последующие 6 символов формируют описательную часть кода, где зашифрована основная информация о назначении автомобиля и его основных технических характеристиках — в том числе двигателе и трансмиссии.
3. **VIS (Vehicle Identification Section)** — последние 8 символов кода относятся к указательной части, где записывается порядковый номер автомобиля с указанием года выпуска.

**VIN-код закрепляется за машиной на весь её жизненный цикл и не изменяется.**

**Некоторые места, где можно найти VIN-код:**

- на верхней части приборной панели со стороны водителя, под лобовым стеклом;
- на стойке водительской двери;
- на стойке амортизации со стороны пассажира;
- с правой стороны между салоном и двигателем;
- под капотом;
- у водительского кресла под обшивкой.

Также VIN-код всегда указывают в документах на машину — ПТС или СТС.

## 16. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.

**Ответ:**

**Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе** включает в себя несколько процессов, таких как приём новых деталей, составление списков комплектации, управление поставщиками и заказ деталей.

**Приём новых деталей.** Новые запчасти доставляются на склад, менеджер проверяет каждую деталь с помощью сканера штрих-кода в мобильном приложении. Он идентифицирует и вводит данные о количестве запчастей. Если есть новая деталь, ей присваивают код, а система автоматически распознаёт его в дальнейшем.

**Составление списков комплектации.** Решения для управления запасами поставляются со специальным приложением для складов. Этот инструмент помогает сотруднику хранилища эффективно создавать точные списки комплектации.

**Управление поставщиками.** Программные решения для управления поставщиками имеют специальный интерфейс. Можно просматривать различных вендоров, счета, платежи, прошлую переписку и многое другое. С помощью инструментов отчётности руководство компании может контролировать задолженности.

**Заказ деталей.** Покупка комплектующих имеет решающее значение для всей деятельности компании выездного обслуживания. Важно иметь в приложении доступ к ценам на детали, особо критичные в данный момент, чтобы напрямую отправлять заказы на покупку.

Для управления запасами запчастей может использоваться программное обеспечение, которое автоматически извлекает детали и финансовые данные, формируя их в отчёты.

## 17. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей

**Ответ:**

Возможно, имелась в виду **система управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM)**. Она предназначена для автоматизации корпоративной закупочной работы.

Некоторые функции SRM-системы:

- **Обработка информации.** Позволяет хранить в центральном хранилище платформы данные о поставщиках: контактную информацию, сертификаты, контракты и другие важные документы.
- **Сегментация.** Помогает определить, какие поставщики наиболее важны для компании. Критерии для сегментации могут быть разными: тип закупаемого товара, количество, местоположение, цены.

- **Мониторинг рисков.** Позволяет организации оценивать надёжность контрагентов. Сюда входят финансовые, операционные и репутационные риски, а также риски, связанные с конкретными отраслями или геолокациями.
- **Взаимодействие с поставщиками.** Даёт организациям возможность обмениваться информацией, документами и обновлениями, а также сотрудничать в реализации проектов и инициатив.
- **Управление контрактами.** Предоставляет инструменты для создания, согласования и отслеживания закупочных контрактов.

С помощью SRM-системы автоматизируют, ускоряют и оптимизируют весь закупочный процесс.

## 18. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ

### **Ответ:**

имелись в виду взаимоотношения управляющих компаний (УК) с ресурсоснабжающими организациями (РСО), которые поставляют коммунальные ресурсы: холодную и горячую воду, тепловую энергию, газ, электроэнергию, водоотведение.

Существуют **две модели взаимодействия** между УК и РСО:

1. **Агентские взаимоотношения.** УК собирает плату с жильцов и рассчитывается с РСО. В этом случае все риски по сбору платы и по долгам ложатся на управляющую компанию.
2. **Прямые договоры.** РСО заключает их с потребителями напрямую. Плюсы таких договоров для УК — большая прозрачность расчётов и снижение финансовых рисков. Однако на РСО ложится дополнительная нагрузка по обработке платежей и работе с должниками.

**Взаимоотношения между РСО и потребителями** (в том числе управляющими компаниями) регулируются Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354.

### **Некоторые обязанности РСО:**

- поставлять коммунальные услуги надлежащего качества и в необходимом объёме;
- начислять и корректировать плату по установленным правилам;
- принимать показания счётчиков, в том числе дистанционно;
- реагировать на жалобы по качеству услуг и оформлять акты проверок;
- обеспечивать доставку платёжных документов.

### **Некоторые права РСО:**

- приостанавливать или ограничивать подачу ресурса в законных случаях;
- устанавливать фактическое число проживающих при отсутствии счётчиков;
- реализовывать иные права, предусмотренные законом и договором.

### **Некоторые обязанности потребителя (включая УК):**

- своевременно оплачивать коммунальные услуги;
- сообщать об авариях, неисправностях и некачественном ресурсе;
- обеспечивать установку, поверку и исправность приборов учёта;
- допускать представителей РСО для контроля счётчиков и выполнять другие требования, предусмотренные законом.

**Для оптимизации работы УК с поставщиками услуг** могут использоваться, например, такие меры:

- **Консолидация и централизация закупок.** Сбор заявок от различных подразделений УК и последующая закупка общего объёма требуемых товаров и услуг.
- **Автоматизация тендерных закупок.** Позволяет классифицировать и сегментировать поставщиков, что помогает правильно распределить функции и порядок взаимодействия лиц, ответственных за организацию и проведение разных закупок.
- **Поиск альтернативных поставщиков.** Позволяет УК диверсифицировать поставки и минимизировать риски.
- **Оптимизация логистики.** Позволяет УК выбирать наиболее оптимальные варианты маршрутов поставок и минимизировать затраты.
- **Работа с договорами.** Внимательное прочтение и обсуждение договора с поставщиком может привести к получению скидок и более выгодных условий сотрудничества.

- **Систематизация сбора платежей.** Включает заключение прямых договоров с подрядчиками, что позволяет каждому владельцу квартиры иметь отдельный договор со снабжающими компаниями.
- **Мониторинг и контроль.** УК должны обеспечивать непрерывный мониторинг соблюдения сроков и выполнения обязательств со стороны поставщиков.

## 19. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг

**Ответ:**

имелся в виду **Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав потребителей».**

Документ регулирует отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

**Некоторые положения закона:**

- Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.
- Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).
- Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.
- Запрещается навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы.

## 20. Договорные отношения с поставщиками

**Ответ:**

**Договорные отношения с поставщиками** оформляются через заключение договора поставки — юридически обязывающего документа, в котором поставщик обязуется передать товары покупателю в согласованные сроки.

Некоторые аспекты, которые обычно включаются в договор поставки:

- **Предмет договора.** Необходимо указать, какой товар будет поставляться — наименование, модель, артикул, характеристики. Также нужно определить количество товаров.
- **Стоимость и порядок оплаты.** В договоре можно указать цену за единицу товара, общую сумму партии и валюту расчётов. Важно закрепить порядок оплаты — аванс, предоплату, рассрочку или постоплату, а также сроки перечисления средств.
- **Условия и сроки поставки.** Необходимо определить периоды или чёткий график отгрузки отдельных партий, способ транспортировки, момент, с которого право собственности и риски случайной утраты или порчи товара переходят к покупателю.
- **Тара, упаковка и маркировка.** В договоре стоит указать требования к упаковке и маркировке, особенно если поставляется хрупкий товар.
- **Качество и стандарты.** Поставщик обязан передавать товар, который соответствует обязательным требованиям безопасности и условиям договора. В договоре стоит указать, какие именно документы подтверждают качество — сертификаты, декларации, паспорта товаров.
- **Ответственность сторон.** Необходимо предусмотреть санкции за неисполнение обязательств: размер неустойки (пени) за просрочку поставки или оплаты, ответственность за передачу некачественных или неукомплектованных изделий.

- **Срок действия и порядок расторжения.** Нужно установить период действия контракта, условия его продления, изменения и досрочного прекращения.

Как правило, основу контракта оформляет поставщик, поскольку товар находится у него, и именно он будет оформлять заказ и отправлять его до приобретателя. Однако покупатель вправе изменить некоторые условия сделки, например, определить удобные для него сроки поставки, условия оплаты товара.

#### **Перечень дополнительных контрольных вопросов**

1. Определение потребностей потребителей в продукции и сопутствующих товарах (услугах), которые реализует организация.
2. Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги.
3. Оформление документов, которые сопровождают процесс оказания услуги.
4. Обеспечение выполнения договорных обязательств.
5. Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ.
6. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.
7. Взаимодействие с работниками организации, которые выполняют работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
8. Контроль степени удовлетворённости потребителей качеством обслуживания.
9. Разработка предложений и рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.
10. Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
11. Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.
12. Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.
13. Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения или нарушения ими правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
14. Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**К ЭКЗАМЕНУ (КВАЛИФИКАЦИОННОМУ)**

по профессиональному модулю

**ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И  
РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

по специальности

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

г. Москва 2025 г.

ФОС ПМ.03 разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Организация разработчик: Профессиональная образовательная организация автономная некоммерческая организация «Колледж культуры и спорта» (ПОО АНО ККС)

**Разработчики:**

Корнеева Елена Ивановна – директор автошколы «Дилижанс», преподаватель технических дисциплин, ОБЖ, Охраны труда, дисциплин организации и безопасности дорожного движения; Лиров Сергей Викторович – руководитель отделения техники и технологии наземного транспорта, преподаватель, мастер производственного обучения.

«Рассмотрено» на заседании ПЦК Специальностей гуманитарного профиля ПОО АНО ККС «27» мая 2025г. протокол № СТП ПЦК 012/25

Председатель ПЦК  /Лиров С.В./

«Согласовано»

Методист  / Александрова Е.А./

# **1 Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)**

## **1.1 Общие положения**

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности ВД.3 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» по специальности СПО: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

**Экзамен включает:** Выполнение заданий в ходе экзамена

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

### **1.1.1 Комплект экзаменационных материалов**

В состав комплекта входит задание для экзаменующегося, пакет экзаменатора и оценочная ведомость.

#### **ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА**

условия выполнения:

Количество вариантов заданий для экзаменующегося -25

Время выполнения задания 45 мин.

Оборудование:

- информационные ресурсы организации
- персональный компьютер

**1. Теоретическая часть №1** по компетенции- ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

**2. Практическая часть №2** по компетенциям:

ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

ПК.3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.

ПК3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

#### **Критерии оценки**

Оценка «отлично» - «модуль освоен» выставляется обучающемуся, если он полностью освоил учебный материал, умеет изложить его своими словами, самостоятельно подтверждает ответ конкретными примерами из производственной практики, правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» -«модуль освоен» выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил учебный материал, допускает незначительные ошибки при его изложении своими словами, подтверждает ответ конкретными примерами из производственной практики, правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» «модуль освоен» выставляется обучающемуся, он если не усвоил существенную часть учебного материала, допускает значительные ошибки при его изложении своими словами, затрудняется подтвердить ответ конкретными примерами из производственной практики,

Оценка «неудовлетворительно» «модуль не освоен» выставляется обучающемуся, если он почти не усвоил учебный материал, не может изложить его своими словами, не может подтвердить

ответ конкретными примерами из производственной практики, , не отвечает на большую часть дополнительных вопросов преподавателя

**Контрольные вопросы и примерные задания для подготовки к экзамену:**

1. Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных
2. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
3. Классификация потребностей человека
4. Основы организации процесса обслуживания потребителей
5. Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организаций и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
6. Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.
7. Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов)
8. Базовые принципы ведения клиентской базы
9. Основы этикета и деловой коммуникации
10. Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации
11. Базовые принципы управления временем
12. Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
13. Требования охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
14. Диалоговая приемка
15. Применимость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
16. Гарантийная политика организаций – изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
17. Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации – изготовителя автотранспортного средства
18. Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов
19. Стандарты автопредприятия.
20. Основы межличностной коммуникации
21. Номенклатура товаров и услуг, предоставляемых смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями-партнерами
22. Организационная структура организации
23. Нормы времени на выполнение работ смежными структурными подразделениями, а также внешними организациями, участвующими в процессе оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
24. Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
25. Правила и инструменты эффективной коммуникации

**Практическая часть (примеры заданий).**

1. Объяснить принцип сбора, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
2. Представьте потребности потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.
3. Каким образом планируется процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания

- услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
4. Как используется клиентская база организации для планирования и организации работы с потребителями
  5. Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
  6. Производить прием потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных организацией-изготовителем
  7. Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств
  8. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей
  9. Объяснить правила сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
  10. С помощью примеров показать как проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «характеристика – польза – выгода» исходя из выявленных потребностей потребителей
  11. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя
  12. Применять техники ведения деловых переговоров
  13. Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
  14. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги
  15. Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации
  16. Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ
  17. Как производить выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных организацией-изготовителем
  18. Обеспечение выполнения договорных обязательств
  19. Итоговый контроль состояния автотранспортного средства после выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
  20. Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
  21. Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
  22. Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
  23. Как производить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов
  24. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
  25. Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов

**Критерии оценки:**

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с	Организовывать работы по модернизации и модификации автотранспортных средств в	

<p>потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<p>соответствии с законодательной базой РФ. Оценивать техническое состояние транспортных средств и возможность их модернизации. Прогнозирование результатов от модернизации Т.С. Определять возможность, необходимость и экономическую целесообразность модернизации автотранспортных средств; Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ; Подбирать оригинальные запасные части и их аналоги по артикулам и кодам в соответствии с заданием;</p>	
<p>ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<p>Рационально и обоснованно подбирать взаимозаменяемые узлы и агрегаты с целью улучшения эксплуатационных свойств. Осуществлять подбор запасных частей к Т.С. с целью взаимозаменяемости. Читать чертежи, схемы и эскизы узлов, механизмов и агрегатов автомобиля; Определять основные геометрические параметры деталей, узлов и агрегатов; Определять технические характеристики узлов и агрегатов транспортных средств; Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ; Подбирать оригинальные запасные части и их аналоги по артикулам и кодам в соответствии с каталогом;</p>	
<p>ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.</p>	<p>Проводить работы по тюнингу автомобилей; Дизайн и дооборудование интерьера автомобиля; Осуществлять стайлинг автомобиля. Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ; Выполнять разборку-сборку, демонтаж-монтаж элементов автомобиля; Работать с электронными системами автомобилей; Подбирать материалы для изготовления элементов тюнинга; Проводить стендовые испытания автомобилей, с целью определения рабочих характеристик; Выполнять работы по тюнингу кузова.</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач</li> </ul>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации</p>	<p>использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические</p>	

информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	издания по специальности для решения профессиональных задач	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик;</p> <p>Обоснованно анализировать работу членов команды (подчиненных)</p>	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке РФ, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста.;</li> <li>- <b>умение</b> вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме</li> <li>- проявление толерантности в коллективе.</li> <li>- соблюдение норм литературного русского языка.</li> <li>- использование правил русского речевого этикета в социально-культурной, официально-деловой сферах общения, в повседневном общении, интернет-коммуникации.</li> </ul>	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</li> </ul>	