

## **Комплект оценочных материалов по междисциплинарному курсу**

Производственная практика по ПМ02 Организация деятельности коллектива исполнителей

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

### **Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*Выберите один правильный ответ*

1. Как называется документ, фиксирующий факт проведения технического обслуживания автомобиля?

- 1) наряд-заказ;
- 2) акт выполненных работ;
- 3) дефектовка;
- 4) технический паспорт.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК04,ОК05,ОК09,ОК10, ПК2.1, ПК2.3

2. Что включает в себя понятие "регламентированное техническое обслуживание"?

- 1) работы, выполняемые по мере возникновения неисправностей;
- 2) периодическое проведение технических мероприятий согласно установленному графику;
- 3) проведение ремонтных работ исключительно после диагностики;
- 4) обслуживание автомобиля только перед дальней поездкой.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК03,ОК10, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3

3. Какие инструменты используются для проверки состояния тормозных колодок автомобиля?

- 1) щупы и штангенциркуль;
- 2) манометр и динамометрический ключ;
- 3) компрессор и вакуумметр;
- 4) осциллограф и мультиметр.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК08, ПК2.1, ПК2.2

4. Кто несет ответственность за соблюдение сроков проведения планового технического обслуживания автомобилей предприятия?

- 1) водители автопарка;
- 2) главный инженер предприятия;
- 3) начальник службы эксплуатации автотранспорта;
- 4) руководитель отдела продаж.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК04,ОК05, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3

5. Где фиксируется пробег автомобиля для последующего планирования технического обслуживания?

- 1) сервисная книжка автомобиля;
- 2) инструкция по эксплуатации транспортного средства;
- 3) протокол испытаний транспортного средства;
- 4) бортовой журнал водителя.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК04,ОК05, ОК10,ПК2.1- ПК2.3

6. Какое подразделение чаще всего взаимодействует с технической службой предприятия?

- 1) финансовая служба;
- 2) производственное подразделение;
- 3) отдел кадров;
- 4) юридический отдел.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК04,ОК05, ОК10,ПК2.1- ПК2.3

7. Основная цель технического отдела заключается в следующем:

- 1) проведение финансовых расчётов;
- 2) обеспечение соблюдения техники безопасности;
- 3) разработка и внедрение технологий производства продукции;
- 4) подбор персонала.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1, ПК2.3

8. Что входит в обязанности инженерно-технических работников?

- 1) контроль качества готовой продукции;
- 2) организация мероприятий корпоративного характера;
- 3) решение технических вопросов и разработка документации;
- 4) составление бухгалтерской отчётности.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

9. Технологический процесс представляет собой...

- 1) совокупность операций по управлению персоналом;
- 2) последовательность действий по изготовлению продукта;
- 3) регулирование производственных затрат;
- 4) процесс разработки маркетинговых стратегий.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

10. Какие факторы влияют на выбор технологического оборудования?

- 1) масштаб производства и требуемый уровень автоматизации;
- 2) количество сотрудников в организации;
- 3) цветовая гамма помещений цеха;
- 4) концепция оформления рекламных материалов.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.2

11. Кто является ответственным за соблюдение технологической дисциплины на производстве?

- 1) бухгалтерия;
- 2) менеджеры среднего звена;
- 3) инженер-технолог;
- 4) HR-менеджеры.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

12. Какой документ необходим для описания последовательности изготовления изделия?

- 1) организационная структура компании;
- 2) кадровая инструкция;
- 3) устав организации;
- 4) технологическая карта.

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОК01- ОК4, ОК10, ПК2.1- ПК2.3

13. Основные элементы, включаемые в технологическую карту:

- 1) график отпусков сотрудников;
- 2) список поставщиков сырья;

3) порядок осуществления операций, режимы обработки, оборудование;

4) описание рекламной кампании.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

14. Для чего используются контрольные точки в технологическом процессе?

1) повышение эффективности маркетинговых акций;

2) улучшение системы оплаты труда;

3) оценка уровня квалификации персонала;

4) проверка соответствия изделий установленным требованиям.

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

15. Численность рабочей силы определяется следующим показателем:

1) средний возраст коллектива;

2) объем выпуска продукции;

3) количество единиц оборудования;

4) количественный состав рабочего персонала.

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

16. Качественный состав характеризует:

1) возрастную структуру работников;

2) уровень образования и квалификацию персонала;

3) пол работников;

4) географическое распределение подразделений.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

17. Основной целью анализа кадрового состава является:

1) оптимизация расходов на транспортировку товаров;

2) уточнение стратегии продвижения товара;

3) выявление возможностей повышения производительности труда;

4) планирование корпоративных праздников.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

*Выберите все правильные варианты ответов*

18. Факторы, влияющие на оценку тяжести физического труда, включают:

- 1) силу, необходимую для перемещения грузов вручную;
- 2) продолжительность пребывания сотрудника на ногах;
- 3) высокую температуру окружающей среды;
- 4) длительность перерывов между операциями.

Правильный ответ: А,Б

Компетенции: ОК01, ОК02, ОК03,ОК04,ОК08, ПК2.1, ПК2.3

19. Обязательные процедуры оценки условий труда проводятся:

- 1) один раз в пять лет;
- 2) по требованию профсоюза;
- 3) после реконструкции или модернизации производственного участка;
- 4) ежегодно в рамках медицинского осмотра сотрудников.

Правильный ответ: А, В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

20. Способы минимизации негативного влияния физических нагрузок на организм работников включают:

- 1) введение периодических регламентированных перерывов;
- 2) автоматизацию процессов переноса тяжелых предметов;
- 3) расширение ассортимента выпускаемых продуктов;
- 4) изменение организационной структуры управления производством.

Правильный ответ: А,Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

### **Задание закрытого типа на установление соответствия**

*Установите правильное соответствие.*

*Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.*

1. *Определите, каким образом устраняют негативные факторы производственной среды:*

1. Повышенный уровень шума.	1) антишумные панели;
2. Затруднённый доступ свежего воздуха.	2) надувные спасательные жилеты; 3) хорошее проветривание помещений и приточно-вытяжная вентиляция; 4) резиновые сапоги.

Правильный ответ

1	2
A	B

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

2. Установите соответствие между типом производственного риска и способом его устранения:

1. Высокая температура воздуха в помещении	1) организация регулярного контроля исправности электроприборов;
2. Возможность удара током	2) повышенная воздухообменная система и использование охлаждающего оборудования.

Правильный ответ

1	2
Б	А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

3. Соотнесите неблагоприятные условия труда с необходимыми мерами профилактики:

1. Недостаточная освещенность помещения	1) организация регулярного контроля исправности электроприборов;
2. Опасность заражения вредными веществами	2) регулярный медицинский осмотр и выдача индивидуальных средств защиты; 3) увеличение мощности ламп и улучшение общего освещения.

Правильный ответ

1	2
В	Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

4. Определите меры по профилактике загрязнений окружающей среды, соответствующие каждому типу нарушения экологии

1. Загрязнение атмосферы выбросами газообразных веществ	
---	--

2. Попадание токсичных отходов в водоемы	1) установка современных очистных сооружений и проведение постоянного мониторинга; 2) проведение регулярных тренингов по технике безопасности и оснащение необходимым оборудованием; 3) переход на экологически чистые технологии и установку очистителей выхлопных газов.
--	--

Правильный ответ

1	2
В	А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

5. Соотнесите возможные проблемы на рабочем месте с рекомендованными действиями по их решению

1. Травматизм вследствие отсутствия надлежащей охраны труда	1) проведение регулярных тренингов по технике безопасности и оснащение необходимым оборудованием;
2. Профессиональные болезни сотрудников	2) регулярное медицинское наблюдение и организация оздоровительных мероприятий.

Правильный ответ

1	2
А	Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

6. Установите соответствие между проблемами охраны труда и рекомендуемыми мерами по их устранению

1. Низкий уровень освещенности на рабочих местах	1) исправление недостатков систем отопления и кондиционирования;
2. Неблагоприятные климатические условия в помещениях	2) установка дополнительного освещения; 3) проведение регулярных тренингов по технике безопасности и оснащение необходимым оборудованием.

Правильный ответ

1	2
Б	А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

7. Найдите соответствие между причиной ухудшения экологической ситуации и предлагаемым решением проблемы

1. Электромагнитное излучение сверх нормальных значений	1) осуществление дезактивационных мероприятий и ликвидация последствий заражения;
2. Радиоактивное загрязнение почвы и воды вблизи предприятия	2) организация специальных экранирующих покрытий и применение устройств защиты.

Правильный ответ

1	2
Б	А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

8. Определите взаимосвязь неблагоприятных факторов трудовой деятельности и способов их устранения

1. Несоответствие эргономических требований рабочим местам сотрудникам	1) упорядочение хранения сырьевых ресурсов и обеспечение чистоты помещений;
2. Нарушение санитарных норм в производственных зонах	2) проведение регулярных тренингов по технике безопасности и оснащение необходимым оборудованием; 3) рациональная организация пространства и оснащение рабочими местами комфортной мебели.

Правильный ответ

1	2
В	А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

9. Установите соответствие между видом потенциальной опасности и соответствующими мерами её предупреждения

1. Пожароопасность на производстве	1) организация постоянных инструктажей по технике пожарной безопасности и регулярная проверка оборудования;
2. Угроза повреждения суставов и позвоночника из-за неправильной осанки сотрудников	2) обеспечение сотрудников специальными ортопедическими средствами поддержки спины.

Правильный ответ

1	2
А	Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

10. Определите правильную связь между проблемой безопасности и рекомендацией по её преодолению

Невысокая эффективность системы очистки воздуха в помещении завода	1) проектирование и монтаж эффективных систем фильтрации и вентиляции;
Отсутствие специализированных укрытий для сотрудников на случай чрезвычайных ситуаций	2) размещение знаков эвакуации и строительство бункеров.

Правильный ответ

1	2
А	Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

**Задание закрытого типа на установление правильной последовательности**

*Установите правильную последовательность.*

*Запишите правильную последовательность букв слева направо.*

1. Исследование системы организации оплаты труда рабочих.

Расположите этапы исследования в правильном порядке:

1) Анализ действующих схем премирования и штрафов.

2) Оценка текущего положения оплаты труда относительно отрасли.

3) Анализ нормативно-законодательной базы по оплате труда.

4) Сбор данных о средней зарплате аналогичных специальностей в регионе.

5) Определение приоритетов и целей изменения существующей системы оплаты труда.

6) Подготовка предложений по изменению действующей схемы оплаты труда.

Правильный ответ: Д → В → Б → Г → А → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

2. Распределите шаги составления табеля учёта рабочего времени в хронологической последовательности:

1) Проверка правильности внесённых данных руководителем подразделения.

2) Внесение изменений в табель (при наличии).

3) Передача табеля ответственному лицу для утверждения.

4) Завершение табеля подписью руководителя подразделения.

5) Предварительный сбор сведений о фактически отработанном времени сотрудниками.

6) Оформление табеля в электронном или бумажном виде.

Правильный ответ: Д → Е → Б → А → Г → В

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

3. Расположите действия по организации и контролю деятельности персонала в нужной последовательности:

1) Постановка краткосрочных и долгосрочных целей.

2) Определение функций и обязанностей каждого сотрудника.

3) Разработка критериев оценки результатов работы.

4) Анализ текущих показателей деятельности.

5) Распределение задач и контроль исполнения.

6) Обучение и повышение квалификации сотрудников.

Правильный ответ: А → Б → Д → Г → В → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

4. Переставьте пункты оперативного планирования в правильном порядке:

1) Согласование планов с руководителями смежных подразделений.

2) Прогнозирование возможных препятствий и разработка резервных вариантов решений.

3) Формирование плана распределения задач и сроков выполнения.

4) Проведение предварительных совещаний с исполнителями.

5) Анализ исходных данных и постановка цели.

6) Выполнение запланированного объема работ и последующий контроль.

Правильный ответ: Д → Г → В → Б → А → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

5. Расставьте последовательность действий по контролю деятельности коллектива:

1) Сравнение фактических результатов с планируемыми показателями.

2) Корректировка поставленных ранее задач и целей.

3) Проведение промежуточных проверок хода выполнения работ.

4) Документальное оформление итогов контроля.

5) Итоговый анализ достигнутых результатов.

6) Оценка и поощрение лучших сотрудников.

Правильный ответ: В → А → Б → Д → Г → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

6. Определите порядок оценивания системы менеджмента качества:

1) Формализация рекомендаций по улучшению качества предоставляемых услуг.

2) Оценка удовлетворённости потребителей качеством ремонта и обслуживания.

3) Сравнительный анализ ключевых показателей качества ремонтов.

4) Внутренняя оценка компетентности сотрудников ремонтных служб.

5) Подготовительная работа (анализ документации, определение ключевых индикаторов).

6) Реализация предложенных улучшений.

Правильный ответ: Д → Г → В → Б → А → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

7. Расставьте этапы разработки мероприятий в правильной последовательности:

1) Реализация разработанных мероприятий.

2) Проведение анализа текущей практики обслуживания и выявленных дефектов.

3) Консультации с потребителями и поставщиками запчастей.

4) Формирование пакета документов по стандартизации услуг.

5) Корректировка стандартов и регламентов работы ремонтной мастерской.

6) Повторная оценка качества оказываемых услуг.

Правильный ответ: Б → В → Д → Г → А → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

8. Определите правильную последовательность изучения и оптимизации процессов техобслуживания и ремонта ТС:

1) Определение потенциальных направлений улучшения процессов ремонта.

2) Комплексный анализ текущего состояния сервисного центра.

3) Разработку нового порядка диагностики неисправностей.

- 4) Внедрение усовершенствованных процедур техобслуживания.
- 5) Документация введённых изменений и контроль внедрения.
- 6) Обратная связь от конечных пользователей услуг сервиса.

Правильный ответ: Б → А → В → Г → Д → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

## 9. Управление процессом технического обслуживания автотранспорта.

Расставьте действия по порядку:

- 1) Контроль своевременности выполнения планово-предупредительного ремонта.
- 2) Постановка задач персоналу сервисного центра.
- 3) Учёт выполненных ремонтных работ.
- 4) Проведение комплексного анализа причин поломок.
- 5) Координация поставок запасных частей и расходных материалов.
- 6) Организация обучения и повышения квалификации обслуживающего персонала.

Правильный ответ: Б → Д → Г → А → В → Е

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

## 10. Приведите последовательность основных этапов оценки и управления эффективностью услуги:

- 1) Постановка целевых ориентиров и ожидаемого результата.
- 2) Текущий контроль за выполнением установленных задач.
- 3) Диагностика текущей ситуации и выявление слабых сторон.
- 4) Определение направлений совершенствования и формирование дорожной карты развития.
- 5) Окончательная оценка достижений и выработка дальнейших перспектив.
- 6) Сравнение полученных результатов с поставленными ориентирами.

Правильный ответ: А → В → Б → Е → Г → Д

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

## **Задания открытого типа на дополнение**

*Напишите пропущенное слово или словосочетание*

1. Одной из главных задач ознакомления с работой предприятия является ознакомление сотрудников с действующими техники безопасности.

Правильный ответ: нормами и правилами

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1

2. В ходе изучения условий труда важно учитывать такие ключевые показатели, как микроклимат, наличие \_\_\_\_\_ воздействий и эргономичность рабочих \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: вредных, мест

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

3. При изучении системы организации \_\_\_\_\_ рабочих особое внимание уделяется изучению механизмов начисления премий и штрафов.

Правильный ответ: оплаты труда

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

4. Деятельность технической службы направлена на обеспечение бесперебойной работы производственных линий и \_\_\_\_\_, и устранение возникающих неполадок.

Правильный ответ: оборудования

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.2

5. Целью организации и \_\_\_\_\_ деятельности персонала является достижение максимальной эффективности труда и снижение потерь \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: контроля, рабочего времени.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

6. Контроль над соблюдением трудовых обязательств осуществляется посредством систематического наблюдения за исполнением \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: должностных обязанностей

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.3

7. Система менеджмента \_\_\_\_\_ позволяет оценивать эффективность проводимых работ путем проведения регулярных оценок и аудитов.

Правильный ответ: качества

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

8. Одним из важных элементов оценки качества выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту ТС является проведение предварительной \_\_\_\_\_, фиксирующей состояние транспортного средства до начала ремонта.

Правильный ответ: диагностики

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

9. Среди обязательных компонентов оценки условий \_\_\_\_\_ выделяются учет продолжительности рабочего дня, величины физической нагрузки и наличия благоприятных санитарно-гигиенических условий на \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: труда, рабочем месте

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

10. Ключевым инструментом организации и контроля деятельности персонала служит ведение \_\_\_\_\_, включая составление расписаний, графиков и табелей.

Правильный ответ: документации, учета рабочего времени

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

### **Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

#### *Дайте определения*

1. Условия труда – это

Правильный ответ:

Условия труда — совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, действующих на здоровье и работоспособность человека в процессе труда. Они включают физическое напряжение, характер труда, влияние негативных факторов (шум, пыль, вредные вещества), организацию рабочих мест и общую атмосферу на рабочем месте.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

2. Оплата труда рабочих – это

Правильный ответ:

Оплата труда рабочих — денежное вознаграждение, выплачиваемое работникам за выполнение ими определенных трудовых обязанностей и

объем выполненной работы согласно трудовым соглашениям и внутренним документам предприятия.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

3. Система менеджмента качества – это

Правильный ответ:

Система менеджмента качества — целостная система управленческих принципов, процессов и методик, направленная на постоянное улучшение качества продукции или услуг, удовлетворение потребностей заказчиков и повышение конкурентоспособности организации.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

4. Организация деятельности персонала — это

Правильный ответ:

Организация деятельности персонала — процесс формирования, координации и контроля действий сотрудников, направленных на эффективное достижение целей предприятия, поддержание оптимального уровня производительности и сокращение издержек.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

5. Технические службы предприятия — это

Правильный ответ:

Технические службы предприятия — специализированные подразделения, обеспечивающие функционирование, обслуживание и модернизацию производственного оборудования, инфраструктуры и инженерных коммуникаций предприятия, а также занимающиеся внедрением инноваций и поддержанием работоспособности технических объектов.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

6. Профессиональные риски — это

Правильный ответ:

Профессиональные риски — вероятность возникновения вреда здоровью или угроз жизни сотрудников в результате специфических особенностей конкретной профессии или вида деятельности, обусловленной условиями труда, характером работы и воздействием профессиональных факторов.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

7. Нормативные документы по труду — это

Правильный ответ:

Нормативные документы по труду — законодательные акты, правила, стандарты и внутренние локальные акты, регулирующие отношения работодателя и работников, устанавливающие требования по условиям труда, безопасности, компенсации и другим аспектам занятости.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

8. Качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту — это

Правильный ответ:

Качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту — соответствие произведённого технического обслуживания или ремонта стандартам, техническим регламентам и ожиданиям заказчика, обеспечивающее надежную работу техники и сохранение ее эксплуатационных свойств.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

9. Контроль деятельности персонала — это

Правильный ответ:

Контроль деятельности персонала — систематическое наблюдение и оценка исполнительской дисциплины, достижения поставленных целей, соблюдения внутренних правил и регламентаций, позволяющая своевременно выявить отклонения и принять необходимые меры.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

10. Система оплаты труда — это

Правильный ответ:

Система оплаты труда — упорядоченная совокупность форм, методов и подходов, используемых организацией для расчета вознаграждения сотрудников, основанная на квалификационном уровне, объеме выполненной работы, ответственности и результатах труда.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

*Дайте полный ответ на вопрос*

1. Разработайте технологическую карту замены тормозных колодок легкового автомобиля марки ВАЗ 2110.

**Описание:** Эта задача предполагает разработку подробного алгоритма по замене тормозных колодок с указанием необходимых инструментов, деталей и поэтапных действий, гарантирующих качественную замену и безопасность эксплуатации автомобиля.

**Время выполнения – 20 мин.**

**Ожидаемый результат:**

**Алгоритм выполнения:**

1. Поднимите автомобиль домкратом и зафиксируйте его на подставках, предварительно сняв колесо.

2. Удалите крепежные болты суппорта и снимите сам суппорт с диска.

3. Демонтируйте старые тормозные колодки, аккуратно отсоединив пружины и фиксаторы.

4. Осмотрите поверхность тормозного диска на предмет износа и деформаций.

5. Поставьте новые тормозные колодки, закрепляя пружинные держатели и зажимы.

6. Верните обратно суппорт и закрутите крепежные болты.

7. Установите колесо и опустите автомобиль на землю.

8. Проверьте тормоза на ровной поверхности, убедившись в отсутствии посторонних звуков и стабильном торможении.

**Компетенции:** ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

**2. Проанализируйте количественный и качественный состав сотрудников автомастерской, осуществляющей техническое обслуживание легковых автомобилей.**

**Описание:** Требуется проанализировать штат сотрудников мастерской, выделяя специализацию, профессиональный уровень, опыт работы и определить возможности повышения квалификации персонала для эффективного выполнения услуг по ремонту и обслуживанию автомобилей.

Главный мастер — 1чел;

Автомеханики — 4 чел;

Автоэлектрик — 1 чел;

Администратор — 1чел.

**Время выполнения – 20 мин.**

**Ожидаемый результат:**

**Анализ штата сотрудников:**

**Автомастерская имеет следующий состав:**

Главный мастер — 1 чел., опытный специалист с высшим образованием и стажем более 10 лет.

Автомеханики — 4 чел., квалифицированные сотрудники с профильным средним специальным образованием и стажем от 3 до 7 лет.

Автоэлектрик — 1 чел., специализированный работник с высшим образованием и профессиональным сертификатом.

Администратор — 1 чел., ответственный за прием заявок и взаимодействие с клиентами.

Все работники регулярно проходят дополнительное обучение и повышают свою квалификацию, обеспечивая высокий уровень мастерства и качества выполняемых работ.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

3. Представьте перечень мероприятий по обеспечению безопасной работы автослесаря на автосервисе.

Описание: Вам предстоит предложить список мероприятий по охране труда, направленных на защиту сотрудников автосервиса от травм и несчастных случаев при выполнении работ по ремонту автомобильных двигателей, кузовов и других узлов.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Мероприятия по охране труда:

Установка защитных перегородок и ограждений возле подъемника и ямы для ремонта автомобилей.

Обеспечение работников индивидуальными средствами защиты (очки, каски, спецодежда, перчатки).

Регулярное прохождение обучения по технике безопасности всеми сотрудниками.

Проведение ежемесячной проверки исправности оборудования и инструмента.

Хранение опасных жидкостей и химикатов в специально оборудованном месте с ограниченным доступом.

Организация прохождения медосмотра сотрудников с определенной периодичностью.

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

4. Создайте оптимальный график работы бригады автослесарей для обеспечения ремонта 15 автомобилей в сутки при среднем времени ремонта одного автомобиля 3 часа.

**Описание:** Нужно рассчитать минимальное количество сотрудников и подходящий график работы команды автослесарей, позволяющий качественно обслуживать автомобили без задержек и простоев.

**Время выполнения – 15 мин.**

**Ожидаемый результат:**

Всего требуется выполнить  $15 \times 3 = 45$  часов ремонтных работ ежедневно. Если рабочий день длится 8 часов, минимальная команда должна включать примерно 6 автослесарей:

6 сотрудников х 8 часов = 48 часов (этого достаточно для выполнения суточного объема работ).

**Рекомендуемый график работы:** две смены по 4 человека каждая, с чередованием недель, либо гибкая смена по графику «два через два» (два дня работают, два отдыхают).

**Компетенции:** ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

**5. Подготовьте проект мероприятий по улучшению качества услуг автосервиса, повышающих лояльность автовладельцев.**

**Описание:** Следует представить детализированный план мероприятий, нацеленных на повышение уровня обслуживания клиентов автосервиса, включающих улучшение сервиса, уменьшение времени ожидания, повышение профессионализма сотрудников и усиление обратной связи с клиентами.

**Время выполнения – 15 мин.**

**Ожидаемый результат:**

**Проект мероприятий:**

1. Внедрение CRM-системы для фиксации пожеланий клиента и быстрого реагирования на запросы.

2. Бесплатная диагностика автомобиля при первом обращении.

3. Отправка SMS-напоминания клиентам о прохождении очередного технического обслуживания.

4. Введение системы скидок постоянным клиентам.

5. Создать зону отдыха для клиентов с кофе-машиной и бесплатным Wi-Fi.

6. Повышение квалификации сотрудников через участие в семинарах и курсах повышения квалификации.

7. Периодическое анкетирование клиентов для оценки уровня удовлетворенности услугами.

**Компетенции:** ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3