

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

КОЛЛЕДЖ

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
в форме экзамена (квалификационного)
по профессиональному модулю

**ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их**

компонентов

(код и наименование учебной дисциплины)

по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
(код, наименование специальности)

РАССМОТРЕН И СОГЛАСОВАН

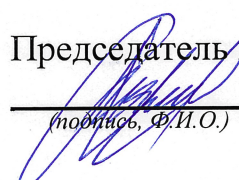
методической комиссией

Технического обслуживания и ремонта автомобилей

(наименование комиссии)

Протокол № 10 от « 22 » мая 2025 г.

Председатель методической комиссии

 / Балицкая О.М.

(подпись, Ф.И.О.)

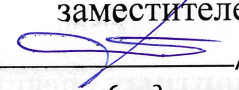
Разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта
среднего профессионального образования по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

(код, наименование специальности)

УТВЕРЖДЕН

заместителем директора

 / Захаров В.В.

(подпись, Ф.И.О.)

Составители:

Орехова Анастасия Васильевна, преподаватель Колледжа ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В.
Даля».

(Ф.И.О., должность)

Согласовано: А.И. Бабенко, директор МУП «Луганское эксплуатационно-линейное
управление автодорог»

(Ф.И.О., должность, наименование организации)

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащие проверке

1.1.1. Вид профессиональной деятельности

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности

Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и формирование соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Уметь использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями, формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах, проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт. Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей. Знать стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и

	ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных;
--	--

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	– демонстрация знаний основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – самостоятельный выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в профессиональной деятельности; – способность оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач; – способность определять цели и задачи профессиональной деятельности; - знание требований нормативно-правовых актов необходимом для выполнения деятельности
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– умение правильно планировать процесс поиска; – умение структурировать получаемую информацию и выделять наиболее значимое в результатах поиска информации; – умение оценивать практическую значимость результатов поиска; – верное выполнение оформления результатов поиска информации; – знание номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – способность использования приемов поиска и структурирования информации.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- умение определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - знание современной научной профессиональной терминологии в профессиональной деятельности; - умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- способность организовывать работу коллектива и команды; - умение осуществлять внешнее и внутреннее взаимодействие коллектива и команды; - знание требований к управлению персоналом; - умение анализировать причины, виды и способы разрешения конфликтов; - знание принципов эффективного взаимодействия с потребителями услуг;
ОК.05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	– демонстрация знаний правил оформления документов и построения устных сообщений; - способность соблюдения этических, психологических принципов делового общения; – умение грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; - знание особенности социального и культурного контекста.
ОК.06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	– знание сущности гражданско - патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии.

ОК.07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Эффективность выполнения правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик. Знание и использование ресурсосберегающих технологий в области телекоммуникаций.
ОК.08. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Результативность и широта использования информационно технологий при решении профессиональных задач.
ОК.09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.

1.1.2. Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь», «знать».

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

ПО 2. Выполнение оценки технического состояния транспортных средств и возможность их модернизации;

ПО 3. Оценки технического состояния производственного оборудования. Проведение регламентных работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования.

уметь:

У 1. Взаимодействовать с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

У 2. Определять технические характеристики узлов и агрегатов транспортных средств;

У 3. Визуально и экспериментально определять техническое состояние узлов, агрегатов и механизмов транспортного средства;

У 4. Соблюдать нормы экологической безопасности определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности владеть актуальными методами работы;

У 5. Проводить контроль технического состояния транспортного средства. Определить взаимозаменяемость узлов и агрегатов транспортных средств, необходимый объем используемого материала, возможность изменения интерьера, качество используемого сырья;

У 6. Визуально определять техническое состояние производственного оборудования;

У 7. Обеспечивать технику безопасности при выполнении работ по оценке технического состояния производственного оборудования;

У 8. Определять потребность в новом технологическом оборудовании;

У 9. Определять неисправности в механизмах производственного оборудования. Диагностировать оборудование, используя встроенные и внешние средства диагностики;

У 10. Рассчитывать установленные сроки эксплуатации производственного оборудования;

У 11. Применять современные методы расчетов с использованием программного обеспечения ПК;

знать:

З 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

З 2. Назначение, устройство и принцип работы агрегатов, узлов и деталей автомобиля;

З 3. Основные направления в области улучшения технических характеристик автомобилей;

З 4. Признаки и причины неисправностей оборудования его узлов и деталей;

З 5. Методику расчетов при определении потребности в технологическом оборудовании.

1.2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элемент профессионального модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	Экзамен
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	Дифференцированный зачет
Учебная практика УП.03	Дифференцированный зачет
Производственная практика (по профилю специальности) ПП.03	Дифференцированный зачет
ПМ	Экзамен (по модулю)

II. Оценивание уровня освоения теоретического курса профессионального модуля

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценивания освоения МДК являются умения и знания. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: самостоятельные работы, контрольные работы, тестирование, защита практических работ.

2.2. Задания для оценивания уровня освоения междисциплинарных курсов

Типовые задания для оценки освоения МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Тестирование

Проверяемые результаты обучения *ПК 3.1-ПК 3.3, ОК 01-04 ОК 07, ОК 09, ОК10, ПО 2-4, У2-6, У8-13, У15-17, 310-19*

Критерии оценивания тестирования:

На выполнение зачетного теста дается 40 мин.

Задания выполнять в том порядке, в котором даны вопросы. Для экономии времени пропускайте вопрос, на который не удаётся ответить сразу, и переходите к следующему. Если после выполнения всей работы у вас останется время, вы можете вернуться к пропущенным вопросам и постараться найти правильный ответ. Постарайтесь ответить на как можно большее количество вопросов.

Подсчитывается количество правильных ответов и выставляется оценка. Для оценивания работы разработана шкала с указанием количества правильных ответов. Оценка выставляется согласно критериям.

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

ремонтom 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 признакам;
- 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 изготавливаемой 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.

Эталоны ответов:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ответ	г	б, в	б	в	а	в	в	а,б	в	а	а	в, г
Номер вопроса	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ответ	в	а	б	б	в	а	в	в	б б	б	в	а
Номер вопроса	25	26	27	28	29	30						
Ответ	б	а	в	в	в	а						

Критерии оценивания текущей аттестации:

Количество вопросов	Оценка	
28-30	5	аттестован
20-27	4	
5-19	3	
0-5	2	не аттестован

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 5-30 вопросов.

Не аттестован - выставляется обучающемуся, который ответил на 5 и менее вопросов.

Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 28-30 вопросов. **Хорошо** - выставляется обучающемуся, ответившему на 20-27 вопросов. **Удовлетворительно** - выставляется обучающемуся, ответившему на 5-19 вопросов.

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Теоретическая часть:

1. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Терминология, применяемая в автосервисе

2. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС

Практическая часть:

1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Теоретическая часть:

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода-изготовителя.
2. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

Практическая часть:

1. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
Регулировочные работы согласно регламента завода-изготовителя.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Теоретическая часть:

1. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
2. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.

Практическая часть:

1. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Теоретическая часть:

1. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС

Практическая часть:

1. Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Теоретическая часть:

1. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
2. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.

Практическая часть:

1. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Теоретическая часть:

1. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя
2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.

Практическая часть:

1. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Теоретическая часть:

1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
2. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.

Практическая часть:

1. Проведение кругового осмотра АТС при приемке. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Теоретическая часть:

1. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
2. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Практическая часть:

1. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Теоретическая часть:

1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
2. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Практическая часть:

1. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Теоретическая часть:

1. Виды приемок, их отличительные черты.
2. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Практическая часть:

1. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Теоретическая часть:

1. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода-изготовителя.
2. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.

Практическая часть:

1. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Теоретическая часть:

1. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.

2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом

Практическая часть:

1. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Теоретическая часть:

1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.
2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.

Практическая часть:

1. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Теоретическая часть:

1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.

2. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.

Практическая часть:

1. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Теоретическая часть:

1. Первичный документооборот на СТО.

2. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.

Практическая часть:

1. Составления бланка анкеты потребителя

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Теоретическая часть:

1. Сертификация соответствия качества оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей на СТО. Требования к услугам автосервиса

2. Мониторинг рынка сервиса.

Практическая часть:

1. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Теоретическая часть:

1. Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации.
2. Согласование калькуляции услуг и материалов

Практическая часть:

1. Формирование коммерческого предложения.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Теоретическая часть:

1. Принципы системы управления качеством продукции и услуг в автосервисе
2. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

Практическая часть:

1. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Теоретическая часть:

1. Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг.

2. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС

Практическая часть:

1. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Теоретическая часть:

1. Требования, предъявляемые к персоналу СТО.

2. Оснащение поста приемки-выдачи АТС

Практическая часть:

1. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

Теоретическая часть:

1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.

2. порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.

Практическая часть:

1. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Теоретическая часть:

1. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.
2. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления

Практическая часть:

1. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Теоретическая часть:

1. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
2. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.

Практическая часть:

1. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Теоретическая часть:

1. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при

обслуживании АТС

Практическая часть:

1. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Теоретическая часть:

1. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.

2. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС

Практическая часть:

1. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Теоретическая часть:

1. Конкурентоспособность услуги сервисной организации.
2. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов

Практическая часть:

1. Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Теоретическая часть:

1. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
2. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС

Практическая часть:

1. Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Теоретическая часть:

1. Сервисные технологии и формы обслуживания.
2. Ведение базы потребителей АТС

Практическая часть:

1. Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Теоретическая часть:

1. Совершенствование системы качественного сервиса.
2. Подготовка к визиту клиента

Практическая часть:

1. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Теоретическая часть:

1. Инновации в сервисной деятельности.
2. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.

Практическая часть:

1. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

Типовые задания для оценки освоения МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Задание 1. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины

Раздел 6. Основные направления в области модернизации автотранспортных средств.

Тема 6.1.

Тестирование

Проверяемые результаты обучения ПК 3.1-ПК 3.3, ОК 01-04 ОК 07, ОК 09, ОК10, ПО 2-4, У2-6, У8-13, У15-17, 310-19

Критерии оценивания тестирования:

На выполнение зачетного теста дается 40 мин.

Задания выполнять в том порядке, в котором даны вопросы. Для экономии времени пропускайте вопрос, на который не удаётся ответить сразу, и переходите к следующему. Если после выполнения всей работы у вас останется время, вы можете вернуться к пропущенным вопросам и постараться найти правильный ответ. Постарайтесь ответить на как можно большее количество вопросов.

Подсчитывается количество правильных ответов и выставляется оценка. Для оценивания работы разработана шкала с указанием количества правильных ответов. Оценка выставляется согласно критериям.

Тест 1.

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 массы.
- 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;

В) 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 фондоотдача?

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 фондовооруженность?

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) Фондовооруженность

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. Материалоотдача

Б. Рентабельность

В. Фондовооруженность

Г. Фондоотдача

24. Показатель, обратный фондоотдаче, называется

А. Фондоёмкость

Б. Фондовооруженность

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. Разница между первоначальной стоимостью основных фондов и стоимостью износа – это:

А) восстановительная стоимость;

Б) ликвидационная стоимость;

В) остаточная стоимость.

27. 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.

Эталоны ответов:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ответ	А	А	В	А	В	Б	В	В	В
Номер вопроса	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Ответ	А	Б	Б	А	Б	А	А	Б	В
Номер вопроса	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Ответ	Г	Б	А	Б	В	А	Б	В	В

Критерии оценивания текущей аттестации:

Количество вопросов	Оценка	
25-27	5	аттестован
20-25	4	
5-19	3	
0-5	2	не аттестован

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 5-27 вопросов.

Не аттестован - выставляется обучающемуся, который ответил на 5 и менее вопросов.

Отлично - выставляется обучающемуся, ответившему на 25-27 вопросов. **Хорошо** - выставляется обучающемуся, ответившему на 20-25 вопросов. **Удовлетворительно** - выставляется обучающемуся, ответившему на 5-19 вопросов.

Тест 2

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;
- В) 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 управленческой 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.

Эталоны ответов:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8
Ответ	В	А	Б	В	Г	Г	А	Б
Номер вопроса	9	10	11	12	13	14	15	
Ответ	В	Д	В	А	Б	Г	А	

Критерии оценивания текущей аттестации:

Количество вопросов	Оценка	
12-15	5	аттестован
10-11	4	
5-9	3	
0-5	2	не аттестован

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 5-15 вопросов. **Не аттестован** - выставляется обучающемуся, который ответил на 5 и менее вопросов. **Отлично** - выставляется обучающемуся, ответившему на 12-15 вопросов. **Хорошо** - выставляется обучающемуся, ответившему на 10-11 вопросов. **Удовлетворительно** - выставляется обучающемуся, ответившему на 5-9 вопросов.

III. Оценивание уровня учебных достижений по учебной и производственной практике

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценивания по учебной и (или) производственной практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

3.2. Перечень видов работ для проверки результатов освоения профессионального модуля на практике

3.2.1. Учебная практика

Виды работ	Коды проверяемых результатов		
	профессиональные компетенции	общие компетенции	практический опыт, умения
Инструктаж по ОТ и ТБ. Выполнение УМР при подготовке к продаже.	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Ознакомление с работой предприятия и технической службы.
Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Опыт работы с технической документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС
Выполнение слесарных работ на АТС	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение выполнять слесарные работы на АТС
Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Опыт проверки комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.
Круговой осмотр АТС. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение проводить круговой осмотр АТС и подбирать з/ч и материалы для ТО и ремонта АТС
Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение проводить демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС

3.2.2. Производственная практика

Виды работ	Коды проверяемых результатов		
	профессиональные компетенции	общие компетенции	практический опыт, умения
Ознакомление с работой предприятия и технической службы.	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Ознакомление с работой предприятия и технической службы.
Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение проверять исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем
Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение проверять соответствия АТС технической и сопроводительной документации
Приведение АТС в товарный вид	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение привести АТС в товарный вид
Установка дополнительного оборудования	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение установки дополнительного оборудования
Удаление элементов консервации с АТС	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Умение удаления элементов консервации с АТС
Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Знание заполнения заказ-наряда на ТО и ремонт АТС
Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Опыт в осмотре АТС при приемке в ТО и ремонт
Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Опыт в работе с клиентами при приемке АТС в ТО

			и ремонт
Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом	ПК 3.1-3.3	ОК 1-11	Опыт в согласовании работ по ТО и ремонту АТС с клиентом

3.3. Критерии оценивания учебной и производственной практики

Уровень учебных достижений	Показатели оценки результата
«5»	Студент продемонстрировал высокий уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, что нашло отражение в отзыве - характеристике руководителя от принимающей организации: • результат, полученный в ходе прохождения практики, в полной мере соответствует заданию; • задание выполнено в полном объеме; • продемонстрировал высокое качество выполнения отдельных заданий, предусмотренных планом прохождения практики
«4»	Студент продемонстрировал хороший уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, но имели место отдельные замечания руководителей практики, что нашло отражение в отзыве-характеристике руководителя от принимающей организации.
«3»	Студент продемонстрировал удовлетворительный уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, имели место серьезные замечания руководителей практики, что нашло отражение в отзыве - характеристике руководителя от принимающей организации: • результат, полученный в ходе выполнения практики, не в полной мере соответствует заданию;

	• задание выполнено в меньшем объеме; • в ходе прохождения практики имелись серьезные замечания со стороны руководителей практики
«2»	Студент не выполнил виды работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, что нашло отражение в отзыве - характеристике руководителя от принимающей организации задание студентом не выполнено; • качество выполнения работ не соответствует технологии и (или) требованиям организации в аттестационном листе по практике.

IV. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (по модулю)

4.1. Общие положения

Экзамен предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

(код и название профессионального модуля)

по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

(код и наименование специальности)

Экзамен (по модулю) носит комплексный практикоориентированный характер.

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

При выставлении оценки учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого проверяется. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному и тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу обучающегося.

4.2. Задания для экзаменующихся

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Теоретическая часть:

3. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей.

Терминология, применяемая в автосервисе

4. Заключение сделки с поставщиками и завершение контакта. Анализ переговоров с поставщиками.

Практическая часть:

1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Теоретическая часть:

3. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода-изготовителя.

4. Автосервис в кризисный период.

Практическая часть:

1. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Регулировочные работы согласно регламента завода-изготовителя.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель

_____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Теоретическая часть:

2. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
2. Подготовка к переговорам с поставщиками.

Практическая часть:

2. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Теоретическая часть:

3. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
4. Процесс переговоров с поставщиками и его этапы.

Практическая часть:

2. Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Теоретическая часть:

3. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
4. Стимулирование труда. Мотивация

Практическая часть:

2. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Теоретическая часть:

3. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя
4. Исполнение заказов. Планирование загрузки персонала

Практическая часть:

2. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Теоретическая часть:

3. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
4. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования

Практическая часть:

2. Проведение кругового осмотра АТС при приемке. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Теоретическая часть:

3. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
4. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг

Практическая часть:

2. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Теоретическая часть:

3. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
4. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.

Практическая часть:

2. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Теоретическая часть:

3. Виды приемок, их отличительные черты.
 4. Организационные методы. Masterfit.
- Практическая часть:
2. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Теоретическая часть:

3. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода-изготовителя.
4. Методы маркетинга.

Практическая часть:

2. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Теоретическая часть:

3. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.
4. Система регулярных опросов. Ведение базы данных потребителей.

Практическая часть:

2. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Теоретическая часть:

3. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.
4. Способы оценки удовлетворенности потребителя Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

Практическая часть:

2. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Теоретическая часть:

3. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.
4. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов

Практическая часть:

2. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Теоретическая часть:

3. Первичный документооборот на СТО.
4. Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.

Практическая часть:

2. Составления бланка анкеты потребителя

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Теоретическая часть:

3. Сертификация соответствия качества оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей на СТО. Требования к услугам автосервиса
4. Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ

Практическая часть:

2. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Теоретическая часть:

3. Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации.
4. Информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.

Практическая часть:

2. Формирование коммерческого предложения.

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV
Семестр VIII

Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Теоретическая часть:

3. Принципы системы управления качеством продукции и услуг в автосервисе
4. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их
компонентов, в процессе оказания услуги

Практическая часть:

2. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации
организации-изготовителя

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Теоретическая часть:

3. Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг.
4. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя.

Практическая часть:

2. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV
Семестр VIII

Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Теоретическая часть:

3. Требования, предъявляемые к персоналу СТО.
4. Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Практическая часть:

2. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

Теоретическая часть:

3. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.

4. Каналы распределения товаров.

Практическая часть:

2. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV
Семестр VIII

Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Теоретическая часть:

3. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.

4. Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.

Практическая часть:

2. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV
Семестр VIII

Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Теоретическая часть:

3. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
4. Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги

Практическая часть:

2. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Теоретическая часть:

3. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
4. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

Практическая часть:

2. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Теоретическая часть:

3. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.
4. Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»

Практическая часть:

2. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Теоретическая часть:

3. Конкурентоспособность услуги сервисной организации.
4. Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»

Практическая часть:

2. Послесервисный опрос клиента

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ» КОЛЛЕДЖ

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Теоретическая часть:

3. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

4. Создание карточки потребителя

Практическая часть:

2. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Теоретическая часть:

3. Сервисные технологии и формы обслуживания.

4. Составление предполагаемой базы потребителей АТС

Практическая часть:

2. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая

Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Курс IV

Форма обучения очная

Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Теоретическая часть:

3. Совершенствование системы качественного сервиса.

4. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.

Практическая часть:

2. Создание прайса на услуги автосервиса

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
КОЛЛЕДЖ**

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Курс IV Форма обучения очная
Семестр VIII

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Теоретическая часть:

3. Инновации в сервисной деятельности.
4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками

Практическая часть:

1. Формирование коммерческого предложения

Председатель методической комиссии _____ О.М. Балицкая
Преподаватель _____ А.В.Орехова

4.3. Критерии оценивания

Уровень учебных достижений	Показатели оценки результата
«5»	Студент показывает глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять практические задания, высказывать и обосновывать свои суждения.
«4»	Студент полно освоил учебный материал, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.
«3»	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2»	Студент имеет разрозненные, бессистемные знания по междисциплинарным курсам, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.
-----	--