

Комплект оценочных материалов по междисциплинарному курсу

МДК 02.02 Управление процессом технического обслуживания и
ремонта автомобилей

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и
агрегатов автомобилей

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. В состав основных производственных фондов предприятия включаются следующие материально- вещественные элементы:

1) здания, сооружения, передаточные устройства, транспортные средства;

2) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование (в том числе силовые машины и оборудование, рабочие машины и оборудование, лабораторное оборудование, измерительные приборы, вычислительная техника, прочие машины и оборудование), транспортные средства;

3) здания, сооружения, передаточные устройства машины и оборудование (в том числе силовые машины и оборудование, рабочие машины и оборудование, лабораторное оборудование, измерительные приборы, вычислительная техника, прочие машины и оборудование), транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь;

4) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, транспортные средства, запасы сырья и материалов, производственный и хозяйственный инвентарь;

5) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь, готовая продукция на складе.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01, ОК02, ПК5.2

2. Основные фонды при зачислении их на баланс предприятия (цеха, корпуса) в результате приобретения, строительства оцениваются по стоимости:

1) восстановительной;

- 2) полной первоначальной;
- 3) остаточной;
- 4) смешанной.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК02, ОК03, ОК04, ПК5.1

3. Интенсивное использование оборудования характеризуют:

- 1) коэффициент сменности;
- 2) фондоотдача;
- 3) фондовооруженность труда рабочих;
- 4) производительность данного вида оборудования;
- 5) коэффициент интенсивного использования оборудования.

Правильный ответ: Д

Компетенции: ОК01, ОК05, ОК06, ПК5.1, ПК5.2

4. Показатель фондоотдачи характеризует:

- 1) размер объема товарной продукции, приходящейся на 1 руб. основных производственных фондов;
- 2) уровень технической оснащенности труда;
- 3) удельные затраты основных фондов на 1 руб. реализованной продукции;
- 4) количество оборотов оборотных средств.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК11, ПК5.1, ПК5.4

5. Амортизация основных фондов – это:

- 1) износ основных фондов;
- 2) процесс перенесения стоимости основных фондов на себестоимость изготавливаемой продукции;
- 3) восстановление основных фондов;
- 4) расходы по содержанию основных фондов.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК10, ОК11, ПК5.2, ПК5.3

6. Среднегодовая стоимость основных производственных средств отражает их стоимость:

- 1) на начало года;
- 2) конец года;
- 3) начало года, включая стоимость введенных в течение года фондов;

4) конец года, включая среднегодовую стоимость введенных и ликвидированных основных производственных фондов в течение года;

5) конец года, включая стоимость ликвидированных производственных фондов в течение года.

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОК5, ОК09, ОК10, ПК5.1, ПК5.2

7. Какая стоимость основных средств используется при начислении амортизации линейным методом:

1) восстановительная;

2) первоначальная;

3) остаточная;

4) ликвидационная;

5) смешанная.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК10, ОК11, ПК5.2, ПК5.3

8. Коэффициент интенсивного использования фондов – это отношение фактически выполненной работы в единицу времени:

1) к максимально возможной за тот же период;

2) к плановой за тот же период;

3) к плановой или максимально возможной за тот же период.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК04, ОК06, ОК07, ПК5.1, ПК5.2

9. Что представляет собой проектная мощность нового предприятия:

1) максимально возможный объем транспортных работ (услуг ТО и ТР) в номенклатуре и ассортименте, заложенных в его проекте, при

2) полном использовании технологического оборудования, производственных площадей, подвижного состава;

3) максимально возможный объем транспортных работ (услуг ТО и ТР) в номенклатуре и ассортименте;

4) объем работ и услуг, которые должны быть достигнуты.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01, ОК04, ОК06, ПК5.1, ПК5.2

10. Что такое производственная мощность АТП?

1) списочное количество подвижного состава и его грузоподъемности, вместимости пассажиров;

- 2) количество автомобиле-тонно-дней на предприятии;
- 3) максимально возможное количество транспортных работ, определение номенклатуры и ассортимента, предусматриваемых за год, при заданном объеме и структуре ОПФ и полном их использовании.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01, ОК02, ОК03, ПК5.1, ПК5.3

11. Понятие «оборотные средства предприятия» включает:

- 1) основные и вспомогательные материалы, полуфабрикаты собственного производства, покупные полуфабрикаты, комплектующие изделия;
- 2) часть средств производства, которые участвуют в производственном цикле один раз и полностью переносят свою стоимость на себестоимость изготавливаемой продукции;
- 3) средства производства, многократно участвующие в процессе производства и переносящие свою стоимость на себестоимость изготавливаемой продукции;
- 4) орудия труда, многократно участвующие в производственном цикле и переносящие свою стоимость на себестоимость изготавливаемой продукции не сразу, а по частям, по мере изнашивания;
- 5) предметы труда, необходимые для изготовления продукции.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01, ОК03, ОК07, ПК5.2, ПК5.4

12. Что произойдет с коэффициентом оборачиваемости оборотных средств, если объем реализации и норматив оборотных средств вырастут на одну и ту же величину, например на 10%:

- 1) уменьшится;
- 2) увеличится;
- 3) не изменится.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК03, ОК04, ОК09, ОК11, ПК5.2, ПК5.4

13. Что включает в себя план технического обслуживания?

- 1) только расходные материалы;
- 2) список необходимых работ и их периодичность;
- 3) запчасти, которые могут потребоваться;
- 4) упрощенные инструкции.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01,ОК04,ОК05, ОК07, ОК08, ПК5.2, ПК5.3, ПК5.4

14. Какой метод диагностики наиболее распространен в техническом обслуживании?

- 1) визуальный осмотр;
- 2) функциональное тестирование;
- 3) акустическая диагностика;
- 4) химический анализ.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК0, ОК07, ОК08, ПК5.3

Выберите все правильные варианты ответов

15. Какие из указанных категорий работников относятся к промышленно-производственному персоналу и к вспомогательным рабочим?

- 1) рабочие цеха, столовой и подсобного хозяйства;
- 2) рабочие инструментального цеха, склада и транспортного цеха;
- 3) рабочие цеха, ИТР, работники охраны и ученики;
- 4) работники детского сада и базы отдыха.

Правильный ответ: А,Б

Компетенции:ОК03,ОК04,ОК09, ОК11, ПК5.2, ПК5.4

16. Каковы основные цели технического обслуживания автомобилей?

- 1) снижение рисков аварий и поломок;
- 2) увеличение запасов запчастей;
- 3) повышение надежности и безопасности эксплуатации;
- 4) сокращение сроков ремонта.

Правильный ответ: А,В

Компетенции:ОК01,ОК02,ОК03, ОК04, ПК5.1, ПК5.2

17. Какие методы диагностики можно использовать при техническом обслуживании автомобилей?

- 1) визуальная диагностика;
- 2) диагностика с помощью компьютерных средств;
- 3) проверка с помощью измерительных приборов;
- 4) сравнение технических характеристик с аналогами.

Правильный ответ: А,Б,В

Компетенции:ОК01,ОК02,ОК03, ОК08, ПК5.2

18. Что включает в себя процесс технического обслуживания автомобилей?

- 1) проверка технического состояния узлов и агрегатов;
- 2) замена масла и фильтров;
- 3) ремонт кузова;
- 4) регулировка сроков обслуживания.

Правильный ответ: А,Б

Компетенции: ОК01, ОК02, ОК03, ОК07, ПК5.1

19. Какие факторы влияют на выбор технологии ремонта автомобиля?

- 1) состояние автомобиля;
- 2) доступность запасных частей;
- 3) квалификация персонала;
- 4) рынок цен на автомобили.

Правильный ответ: А,Б,В

Компетенции: ОК01, ОК02, ОК04, ОК11, ПК5.1

20. Каковы основные требования к организации рабочего места на СТО (станции технического обслуживания)?

- 1) обеспечение достаточной площади для выполнения работ;
- 2) наличие всех необходимых инструментов и оборудования;
- 3) удобство расположения для клиентов;
- 4) соответствие санитарным нормам.

Правильный ответ: А,Б,Г

Компетенции: ОК04, ОК05, ОК06, ОК07, ОК10, ОК11, ПК5.1, ПК5.2, ПК5.4

Задание закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между показателями и их описанием в производственной программе:

Показатель	Описание
1. Объем работ	1) количество работ, выполненных одним работником за единицу времени
2. Нормы времени	2) уровень подготовки и опыта рабочих
3. Квалификация персонала	3) количество выполненных автомобильных услуг за период

4. Производительность труда	4) время, необходимое для выполнения отдельной операции
-----------------------------	---

Правильный ответ

1	2	3	4
В	Г	Б	А

Компетенции: ОК01, ОК03, ОК04, ПК5.1, ПК5.2, ПК5.3

2. Установите соответствие между факторами и их влиянием на численность персонала:

Фактор	Влияние на численность
1. Увеличение объемов работ	1) необходимость увеличения рабочих мест
2. Увеличение сложности работ	2) возможное сокращение потребности в работниках
3. Сезонные колебания	3) изменение численности в зависимости от сезона
4. Автоматизация процессов	4) требование мастеров более высокой квалификации

Правильный ответ

1	2	3	4
А	Г	В	Б

Компетенции: ОК02, ОК04, ПК5.1, ПК5.4

3. Установите соответствие между элементами технического нормирования и их описанием:

Элемент технического нормирования	Описание
1. Норма времени	1) определяет, сколько времени должно затрачивать на выполнение конкретной операции
2. Норма выработки	2) устанавливают стандарты по обеспечению работоспособности оборудования и техники
3. Нормы обслуживания	3) регламентируют методы и формы организации производственного процесса для повышения эффективности
4. Организационные нормы	4) определяет минимальное количество продукции, которое должен сделать работник за определенный период

Правильный ответ

1	2	3	4
---	---	---	---

В	Г	Б	А
---	---	---	---

Компетенции: ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК10, ПК5.1, ПК5.3, ПК5.4

4. Установите соответствие между технико-экономическими показателями и их описанием:

Показатель	Описание
1. Производительность труда	1) отношение прибыли к затратам на производство и продажу продукции
2. Себестоимость продукции	2) полные затраты, связанные с производством товара
3. Оборотные средства	3) средства, которые используются в процессе производства и продажи
4. Рентабельность	4) количество продукции, произведенное на одного работника за единицу времени

Правильный ответ

1	2	3	4
Г	Б	А	В

Компетенции: ОК04, ОК05, ОК09, ОК11, ПК5.1, ПК5.2, ПК5.3

5. Установите соответствие между количественными и качественными показателями:

Показатель	Тип
1. Уровень удовлетворенности клиентов	1) качественный
2. Уровень брака	2) качественный
3. Сравнительная оценка затрат	3) количественный
4. Объем производства	4) количественный

Правильный ответ

1	2	3	4
А	Б	В	Г

Компетенции: ОК03, ОК04, ОК09, ОК11, ПК5.1, ПК5.2, ПК5.3

Задание закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность цифр слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов выполнения работ по оценке трудоемкости:

1. Проведение анализа и определения объема работ.
2. Определение норм времени и выработки.

3. Сбор данных о текущих трудозатратах.
4. Расчет и оценка трудоемкости на основе собранных данных.
5. Согласование итоговых показателей с руководством.

Правильный ответ: 1 → 3 → 2 → 4 → 5

Компетенции: ОК02,ОК03,ОК04,ОК09,ОК10,ПК5.1,ПК5.3

2. Установите правильную последовательность этапов планирования производственной программы:

1. Анализ текущего состояния подвижного состава и его потребностей в обслуживании и ремонте.

1. Определение объемов планируемых работ по техническому обслуживанию и ремонту.

1. Составление графиков выполнения работ.

1. Определение необходимых ресурсов (материалы, запчасти, трудозатраты).

1. Согласование производственной программы с руководством.

Правильный ответ: 1 → 2 → 4 → 3 → 5

Компетенции: ОК03,ОК07,ОК08,ОК11,ПК5.1

3. Установите правильную последовательность этапов основных направлений организации труда рабочих:

1. Разработка нормативных документов и стандартов по организации труда.

1. Обучение и повышение квалификации рабочих.

1. Установка методов и технологий работы.

1. Организация рабочего места и обеспечение средствами труда.

1. Мониторинг и оценка эффективности организации труда.

Правильный ответ: 1 → 4 → 3 → 2 → 5

Компетенции: ОК04,ОК06,ОК09,ПК5.1, ПК5.3, ПК5.4

4. Установите правильную последовательность этапов формирования материально-технической базы:

1. Определение потребности в материально-технических ресурсах.

1. Анализ существующего оборудования и технологий.

1. Обоснование необходимости приобретения новых средств и материалов.

1. Заключение договоров с поставщиками и подрядчиками.

1. Организация хранения и учета материалов и средств.

Правильный ответ: 1 → 2 → 3 → 4 → 5

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК11,ПК5.1, ПК5.2

5. Установите правильную последовательность этапов оценки экономической эффективности производственной деятельности:

1. Сбор и анализ данных о затратах и результатах производственной деятельности.

1. Расчет основных показателей экономической эффективности (рентабельность, продуктивность и др.).

1. Сравнение полученных данных с нормами и стандартами.

1. Определение резервов повышения эффективности.

1. Формирование рекомендаций по улучшению производственной деятельности.

Правильный ответ: 1 → 2 → 3 → 4 → 5

Компетенции: ОК02,ОК03,ПК5.1,ПК5.3

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. В состав оборотных производственных фондов предприятия входят материально-вещественные элементы:

1. Сырьё и материалы - основные компоненты, используемые в производственном процессе, такие как металл, пластик, резина и т. д.

2. Полуфабрикаты - изделия, которые находятся на промежуточной стадии обработки и требуют дальнейшей доработки перед выходом на готовую продукцию.

3. Топливо и энергия - ресурсы, необходимые для работы оборудования и поддержания производственных процессов.

4. _____ - детали и компоненты, которые могут заменить изношенные или сломанные части оборудования.

5. Продукция на складе - готовая продукция, ожидающая реализации.

6. Вспомогательные материалы - предметы, которые не входят в состав продукции, но необходимы для её производства (например, смазка, моющие средства и т. д.).

Правильный ответ: запасные части.

Компетенции: ОК04,ОК05,ОК06,ОК07,ОК08, ПК5.1,ПК5.3, ПК5.4

2. Производственная структура предприятий автомобильного транспорта включает в себя следующие компоненты:

1. Основные производства – подразделения, отвечающие за выполнение ключевых операций, связанных с техническим обслуживанием и ремонтом автомобилей. Они включают в себя:

- Станции технического обслуживания (СТО), где проводятся регулярные осмотры и мелкий ремонт.

- Ремонтные мастерские, осуществляющие капитальный и текущий ремонт автомобилей.

1. Подразделения по материально-техническому обеспечению – отделы, отвечающие за закупку, хранение и учет запасных частей, материалов и оборудования.

1. Логистика и транспорт – службы, занимающиеся управлением перевозками, доставкой продукции и распределением ресурсов внутри предприятия.

1. Квалифицированный персонал – рабочие и специалисты, обладающие необходимыми навыками и знаниями для выполнения производственных процессов, включая механиков, электриков, диагностов и менеджеров.

1. _____ – отделы, выполняющие управленческие функции, такие как планирование, учет, контроль качества и кадры.

1. Информационные системы – программное обеспечение и технологии, используемые для управления процессами, учета и анализа данных, что позволяет оптимизировать производственные операции.

Правильный ответ: административные подразделения.

Компетенции: ОК03, ОК04, ОК06, ОК09, ОК10, ПК5.1

2. Показатели эффективности использования и технического состояния основных фондов включают в себя следующие элементы:

1. _____ – показывает, насколько эффективно используются основные средства предприятия. Рассчитывается как отношение фактического объема продукции к средней стоимости основных фондов.

1. Коэффициент обновления основных фондов – демонстрирует долю новых средств в общей стоимости. Это важный показатель, указывающий на уровень модернизации и обновления производственных мощностей.

1. Коэффициент амортизации – указывает на степень износа основных средств и помогает в оценке технического состояния активов.

1. Коэффициент физического износа – отражает степень физического износа основных фондов. Подсчитывается как соотношение амортизируемой стоимости к первоначальной.

1. Прибыль на актив – показывает, сколько прибыли приходится на единицу основных фондов и является показателем их эффективности

Правильный ответ: коэффициент использования основных фондов.

Компетенции: ОК01, ОК02, ОК07, ОК08, ПК5.1, ПК5.2

2. Тарифная система оплаты труда включает в себя следующие элементы:

1. Тарифные ставки — это установленная величина оплаты труда за единицу времени или за выполнение определенного объема работ. Тарифные ставки могут зависеть от квалификации работника, сложности выполняемой работы и других факторов.

1. Тарифные сетки — это таблицы, в которых отображаются тарифные ставки, сгруппированные по различным категориям работников в зависимости от их квалификации, разряда и выполняемых функций.

1. Системы премирования — дополнительные выплаты, которые могут быть предусмотрены за выполнение высоких производственных показателей или за достижение определенных целей.

1. Часовые и сдельные тарифы — два основных метода оплаты труда. Часовые тарифы основаны на оплате за фактически отработанное время, а сдельные — на оплате за конкретный объем выполненной работы.

1. _____ — это дополнительные суммы, которые могут быть начислены работникам за выполнение работ во вредных условиях, за работу в ночное время, за сверхурочную работу и др.

1. Учет рабочего времени — важный элемент тарифной системы, который позволяет отслеживать фактическое время, затраченное работником на выполнение задач, и корректно рассчитывать заработную плату.

Правильный ответ: доплаты и надбавки.

Компетенции: ОК01,ОК03,ОК06,ОК09,ОК11, ПК5.1,ПК5.4

2. Управление процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей включает в себя следующие ключевые элементы:

1. Планирование обслуживания. Важный этап, который включает составление графиков технического обслуживания и ремонтов, определение объемов необходимых работ и ресурсов.

2. _____. Обеспечение стандартизации и контроля качества выполняемых работ — критически важный аспект для поддержания надежности и безопасности автомобилей.

3. Учет затрат. Ведение учета затрат на техническое обслуживание и ремонт автомобилей помогает анализировать эффективность процесса и контролировать бюджет.

4. Использование современных технологий. Внедрение современных диагностических и ремонтных технологий, а также программного обеспечения для управления процессами обслуживания.

5. Обучение персонала. Подготовка и повышение квалификации работников, занимающихся техническим обслуживанием и ремонтом.

6. Обратная связь от клиентов. Сбор и анализ отзывов от клиентов о качестве технического обслуживания и ремонта автомобилей для улучшения сервиса.

7. Управление запасами. Эффективное управление запасами запчастей и расходных материалов для обеспечения непрерывности производственных процессов.

Правильный ответ: контроль качества работ.

Компетенции: ОК01-ОК11, ПК5.1-ПК5.4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Дайте ответ на вопрос

1. Опишите основные этапы процесса технического обслуживания автомобиля. Какие факторы необходимо учитывать при планировании этих этапов?

Правильный ответ: Основные этапы включают диагностику, планирование, выполнение работ, контроль качества и документирование. Важно учитывать состояние автомобиля, пробег, рекомендации производителя и сезонные условия.

Компетенции: ОК01,ОК02,ОК03,ОК05, ОК09, ПК5.1-ПК5.4

2. Какие методы можно использовать для оценки эффективности процесса ремонта автомобилей? Приведите примеры показателей.

Правильный ответ: Методы оценки включают анализ времени выполнения работ, уровень удовлетворенности клиентов и частоту повторных обращений. Примеры показателей: среднее время ремонта, процент успешных ремонтов с первого раза, отзывы клиентов.

Компетенции: ОК01-ОК11, ПК5.1-ПК5.4

3. Какую роль играет автоматизация в управлении процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей? Приведите примеры технологий.

Правильный ответ: Автоматизация помогает оптимизировать процессы, сократить время обслуживания и улучшить учет. Примеры технологий: системы управления автосервисом, онлайн-запись на обслуживание, использование диагностического оборудования.

Компетенции: ОК04,ОК07,ОК09, ПК5.1-ПК5.4

2. Обсудите важность обучения персонала в сфере технического обслуживания и ремонта автомобилей. Как это влияет на качество услуг?

Правильный ответ: Обучение персонала повышает квалификацию, что напрямую влияет на качество услуг и безопасность. Квалифицированные

специалисты могут быстрее и точнее диагностировать проблемы, что снижает риск ошибок и увеличивает удовлетворенность клиентов.

Компетенции: ОК01,ОК03,ОК04,ОК11,ПК5.3

5. Какие современные тенденции в управлении техническим обслуживанием автомобилей вы можете выделить? Как они могут повлиять на будущее этой сферы?

Правильный ответ: Современные тенденции включают использование телематики, электрификацию автомобилей и развитие сервисов по подписке. Эти изменения могут привести к более персонализированному обслуживанию, улучшению предсказуемости технического обслуживания и снижению затрат для клиентов.

Компетенции: ОК01-ОК11,ПК5.1-ПК5.4

Задания открытого типа с развернутым ответом

Дайте полный ответ на вопрос

1. Проанализируйте процесс технического обслуживания автомобиля на примере Toyota Camry. Опишите, какие виды обслуживания необходимы в зависимости от пробега и возраста автомобиля. Каковы рекомендации производителя по этому поводу?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Ответ: В зависимости от пробега, рекомендуется проводить техническое обслуживание каждые 10,000 км или раз в год. На первом этапе (до 30,000 км) необходимо заменить масло и фильтры, проверить тормоза и подвеску. На втором этапе (30,000-60,000 км) добавляются проверки системы охлаждения и трансмиссии. На третьем этапе (60,000-100,000 км) рекомендуется заменить ремень ГРМ и проверить состояние аккумулятора. Рекомендации производителя включают также регулярные проверки системы безопасности и электрооборудования.

Компетенции: ОК01, ОК03, ОК04, ОК07, ОК08, ОК10, ПК5.1, ПК5.3

2. Рассмотрите влияние сезонных факторов на процесс технического обслуживания и ремонта автомобилей. Как можно адаптировать план обслуживания в зависимости от времени года?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Сезонные факторы, такие как температура, влажность и дорожные условия, существенно влияют на техническое состояние автомобиля. Например, перед зимой рекомендуется проверка аккумулятора, системы отопления и состояния шин (замена на зимние). Летом важно следить за системой охлаждения и кондиционером. Адаптация плана обслуживания может включать сезонные проверки, такие как замена масла перед зимними холодами и проверка тормозов перед летними поездками. Также стоит учитывать необходимость проверки и замены жидкостей, таких как антифриз и тормозная жидкость, в зависимости от сезона.

Компетенции: ОК01- ОК11, ПК5.1, ПК5.3

3. Проанализируйте влияние экономических факторов на процесс технического обслуживания и ремонта автомобилей. Как изменения в экономике могут отразиться на спросе на услуги автосервисов?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Экономические факторы, такие как уровень доходов населения, инфляция и цены на топливо, могут значительно повлиять на спрос на услуги автосервисов. В условиях экономического роста клиенты чаще готовы инвестировать в техническое обслуживание и ремонт, что увеличивает объемы работ. В то же время, в условиях экономического спада люди могут откладывать обслуживание, что приводит к снижению доходов автосервисов. Также рост цен на запчасти может заставить клиентов выбирать более дешевые альтернативы или откладывать ремонты, что негативно сказывается на качестве обслуживания.

Компетенции: ОК01-ОК11, ПК5.1, ПК5.4

4. Важность анализа данных в управлении процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей. Как можно использовать данные для улучшения качества услуг?

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Анализ данных позволяет выявлять тенденции и закономерности в работе автосервиса, что помогает оптимизировать процессы. Например, анализируя данные о частоте обращений клиентов, можно выявить наиболее распространенные проблемы и заранее подготовить необходимые запчасти. Также можно использовать данные для оценки эффективности работы сотрудников и выявления узких мест в процессе обслуживания. Это позволяет не только улучшить качество услуг, но и повысить

удовлетворенность клиентов, так как они получают более быстрые и точные решения своих проблем.

Компетенции: ОК04, ОК11, ПК5.1-ПК5.4

5. Проанализируйте роль материально-технической базы в обеспечении эффективной работы предприятий автомобильного транспорта. Какие основные компоненты входят в материально-техническую базу, и как они влияют на производительность и качество услуг? Приведите примеры.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Материально-техническая база (МТБ) предприятий автомобильного транспорта включает в себя все материальные ресурсы, необходимые для выполнения транспортных операций и обеспечения эффективного функционирования предприятия. Основные компоненты МТБ включают:

1. Транспортные средства: Автомобили, грузовики, автобусы и специализированная техника. Качество и состояние автопарка напрямую влияют на надежность перевозок, скорость выполнения заказов и уровень безопасности. Например, современные грузовики с высокими стандартами экологии и экономии топлива могут снизить эксплуатационные расходы и повысить конкурентоспособность компании.

2. Инфраструктура: Это включает в себя склады, терминалы, станции технического обслуживания и ремонтные мастерские. Наличие современных и хорошо оборудованных объектов позволяет сократить время на загрузку и разгрузку, а также обеспечить быстрое и качественное техническое обслуживание транспортных средств. Например, наличие автоматизированных систем управления складом может значительно ускорить процесс обработки грузов.

3. Оборудование и инструменты: Специализированное оборудование для диагностики и ремонта, а также инструменты для обслуживания автомобилей. Современное диагностическое оборудование позволяет быстро выявлять неисправности и проводить профилактическое обслуживание, что снижает риск поломок в пути и увеличивает срок службы транспортных средств.

4. Запасные части и расходные материалы: Наличие необходимых запасных частей и расходных материалов (масла, фильтры и т.д.) в достаточном количестве позволяет оперативно проводить ремонты и техническое обслуживание, что минимизирует время простоя автомобилей. Например, наличие на складе критически важных запчастей может сократить время ремонта до нескольких часов вместо дней.

5. Информационные технологии: Системы управления транспортом, программное обеспечение для планирования маршрутов и учета затрат. Использование современных IT-решений позволяет оптимизировать логистику, улучшить планирование и повысить прозрачность операций. Например, системы GPS-трекинга помогают отслеживать местоположение транспортных средств в реальном времени, что позволяет оперативно реагировать на изменения в маршрутах и улучшать обслуживание клиентов.

Компетенции: ОК01- ОК11, ПК5.1-ПК5.4