

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт транспорта и логистики
Кафедра автомобильного транспорта

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института
транспорта и логистики

В.В. Быкадоров



2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Сервис и фирменное обслуживание автотранспортных средств»

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
«Эксплуатация автомобильных транспортных средств»

Разработчик:

доцент Чижевская Д.Ю.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры автомобильного транспорта
от 04.02.2025 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой

Замота Т.Н.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Сервис и фирменное обслуживание автотранспортных средств»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Что такое автосервис?

- А) это ремонт электроприборов;
- Б) вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя (автовладельца) посредством оказания индивидуальных услуг;
- В) это обслуживание автомобильных дорог;
- Г) всё вышеперечисленное.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

2. К транспортным услугам можно отнести:

- А) перевозку пассажиров и грузов;
- Б) погрузочно-разгрузочные работы (погрузка, выгрузка, перегрузка, пересадка пассажиров, внутрискладские операции);
- В) хранение грузов на складах станций;
- Г) подготовку подвижного состава к перевозке;
- Д) предоставление подвижного состава на условиях аренды (лизинга);
- Е) всё вышеперечисленное.

Правильный ответ: Е

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

3. Высокое качество обслуживания автомобилей способствует:

- А) полное удовлетворение потребностей населения в перевозках;
- Б) рациональное использование подвижного состава;
- В) повышению надежности автотранспорта, безопасности на дорогах, улучшению экологической обстановки в крупных городах.
- Г) загромождение улиц стоящими автомобилями;

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

4. Качество услуг (выполняемых работ), оказываемых предприятиями автосервиса, зависит от факторов:

- А) числом всех видов автомобилей;
- Б) от негативных влияний на экологическое состояние городской среды;
- В) уровня организации технологического процесса, технологического проектирования и оснащенности предприятия технологическим оборудованием, используемых запчастей и т.д.
- Г) нет правильного варианта ответа.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

5. Система автосервиса включает в себя несколько подсистем:

А) торговля

Б) обеспечение технической эксплуатации;

В) станции технического обслуживания автомобиля;

Г) тюнинг и дооборудование;

Д) все вышеперечисленные

Правильный ответ: Д

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

6. Качество транспортных услуг определяется

А) количеством пассажиров;

Б) исправным транспортом;

В) ровностью дорог;

Г) скоростью, временем и надежностью доставки точно в срок, степенью безопасности, сохранности грузов и пассажиров, тарифной стоимостью, наличием большого количества сопутствующих услуг.

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

7 При въезде автомобиля в автосервис необходимо предварительно оценить что:

А) объем предстоящего ремонта (перечень работ и услуг, расходные материалы и запасные части),

Б) стоимость,

В) определить порядок следования автомобиля по участкам автосервиса

Г) все выше перечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

8 От степени предварительной оценки предстоящего ремонта с окончательной стоимостью выполненного ремонта зависят

А) скорость, безопасность, экономичность, комфортабельность автомобиля;

Б) отношение заказчика к данному предприятию автосервиса, его доверие и желание постоянно пользоваться его услугами;

В) места концентрации ДТП;

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

9 Риск на транспорте означает:

А) состав транспортного потока характеризуется соотношением в нем транспортных средств различного рода.

Б) перевозка груза транспортом

В) возможность наступления обстоятельств, наносящих материальный ущерб участникам перевозки

Г) состав транспортного потока.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

10 Какими преимуществами обладает автомобиль перед другими видами транспортных средств?

А) высокая мобильность и относительная простота управления;

Б) способность доставлять пассажиров и грузы "от двери до двери";

В) во многих районах страны (горная местность и т.д.) является единственным видом транспорта;

Г) все выше перечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие между подразделением АТП и предложенными задачами, которые они должны выполнять. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Задачи подразделений АТП	Подразделений АТП
1) организует планово-предупредительный ремонт энергосилового хозяйства, осуществляет мероприятия по экономии энергии.	А) Отдел материально-технического снабжения
2) осуществляет снабжение предприятия запасными частями, материалами, организует работу складского хозяйства.	Б) Отдел главного энергетика
3) осуществляет контроль за техническим состоянием подвижного состава, за качеством проведения текущего ремонта и обслуживания подвижного состава.	В) Центр управления производством
4) планирование, организация и управление производственными процессами по выполнению программы работ ТО, ремонта и диагностирования подвижного состава; непрерывный контроль и регулирование хода выполнения работ; принятие необходимых мер по предупреждению и устранению отклонений, приводящих к нарушению ритмичной работы комплексов; учет и анализ технико-экономических результатов работы всех подразделений технической службы, учет технического состояния и работы подвижного состава.	Г) Отдел технического контроля

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	Г	В

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

2. Установите правильное соответствие между фактором и информацией, которую необходимо знать для оценки угрозы и возможности, с которыми сталкивается организация. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Характеристика фактора	Фактор
1) необходимо знать темпы инфляции, уровни занятости, международный платежный баланс, стабильность валюты и налоговая ставка.	А) Рыночные
2) необходимо знать нормативные документы местных и федеральных организаций, следить за политическими событиями.	Б) Технологические
3) необходимо знать изменение демографических условий, спрос на изделия и услуги, распределение доходов населения, уровень конкуренции в отрасли.	В) Политические
4) необходимо знать информация об изменениях в технологии производства продукции, услуг.	Г) Экономические
5) укрупнение внутреннего рынка, поиск правительственной защиты или расширение международной активности.	Д) Конкуренции
6) условия, влияющие на состояние конкуренции и определяющие её результаты.	Е) Международные

Правильный ответ:

1	2	3	4	5	6
Г	В	Б	А	Е	

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

3. Установите правильное соответствие предложенной характеристики ремонта с их названием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Характеристика ремонта	Вид ремонта
1) ремонт, осуществляемый в процессе эксплуатации, для гарантированного обеспечения работоспособности изделия и состоящий в замене и восстановлении его отдельных частей и их регулировке;	А) Плановый ремонт
2) ремонт, осуществляемый с целью восстановления исправности и полного или близкого к полному восстановлению ресурса изделия с заменой или восстановлением любых его частей, включая базовые, и их регулировкой;	Б) Текущий ремонт

- | | |
|---|-----------------------|
| 3) ремонт, предусмотренный в нормативной документации и осуществляемый в плановом порядке; | В) Неплановый ремонт |
| 4) ремонт, выполнение которого оговорено в нормативной документации, но осуществляемый в неплановом порядке (производится при отказах, авариях изделия, находящегося в эксплуатации); | Г) Капитальный ремонт |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Обеспечение запасными частями и материалами проводится следующим образом:

- А) Диспетчер ЦУП отдает распоряжение оператору (кладовщику) комплекса подготовки производства на доставку на пост необходимого количества запасных частей, материалов.
- Б) Если запасные части и материалы отсутствуют, оператор подготовки докладывает в ЦУП.
- В) Оператор производит проверку наличия запасных частей, материалов на основных и промежуточных складах и дает соответствующие указания.
- Г) По заявке на ремонт ЦУП определяют потребность в деталях, узлах, агрегатах.
- Д) При отсутствии запасных частей и материалов начальник ЦУП с начальниками комплексов планирует дальнейшую работу проведения ТО и ремонта.

Правильный ответ: Г, А, В, Б, Д

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

2. Подготовка автомобиля к постановке на ремонт состоит из следующих операций:

- А) Осмотр автомобилей и оформление ремонтных листов с указанием плановых ТО и обнаружения неисправностей;
- Б) Передача ремонтного листка (не позднее, чем за 2 суток) в ЦУП.
- В) Проведение диагностирования (в межсезонное время) автомобилей для корректировки перечня плановых ремонтов и текущего ремонта в ремонтный листок;

Правильный ответ: А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

3. Порядок проведения анализа работы службы МТС:

- А) Проверка заявок.

Б) Проверка нарядов на централизацию снабжения, прямые договоры, своевременность поступления.

В) Установление соответствия заявок потребности предприятия по количеству, срокам.

Правильный ответ: А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

4. Основные этапы проведения работ по научной организации труда:

А) Изучение и анализ состояния организаций и условий труда на местах.

Б) Отработка и обобщение результатов анализа.

В) Распространение результатов НОТ.

Г) Определение рабочих мест, участков, отрядов, служб, где необходимо совершенствовать организацию труда.

Д) Составление и внедрение планов НОТ.

Правильный ответ: Г, А, Б, Д, В

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Диагностика автомобилей, проводимая с использованием внешних и встроенных средств контроля, позволяет определять_____.

Правильный ответ: техническое состояние агрегатов, механизмов и систем автомобиля без их разборки, прогнозировать сроки службы узлов, фактически управлять их техническим состоянием, назначая соответствующие предупредительные работы и выполняя их в процессе ТО и ТР.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

2. К технологическому оборудованию необходимое для обеспечения производственного процесса СТОА относятся_____.

Правильный ответ: стационарные, передвижные и переносные станки, стенды, оборудование, приспособления, инструмент и производственный инвентарь (верстаки, стеллажи, столы, шкафы и т.д.)

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

3. Рабочее место мастера-приемщика в СТО должно быть оборудовано_____.

Правильный ответ: компьютером, содержащим полную базу данных по всем видам работ.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

4. Виды конкурентного преимущества_____.

Правильный ответ: низкие цены, высокое качество и специализация

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. При приемке автомобиля производится проверка?

Правильный ответ: технического состояния агрегатов, узлов и систем, влияющих на безопасность движения; проверка технического состояния автомобиля для выявления дефектов, не указанных автовладельцем; определение ориентировочной стоимости и сроков выполнения работ и согласование их с автовладельцем; оформление приемочных документов.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

2. Во время приема автомобиля в ремонт мастер-приемщик и клиент совместно проводят осмотр автомобиля для чего?

Правильный ответ: выявления царапин, трещин, сколов и иных подобных дефектов во избежание конфликтных ситуаций в будущем

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

3. В условиях высокой конкуренции на целевом рынке услуг СТОА особую значимость приобретают вопросы формирования ценовой политики предприятия. Разработка ее требует анализа:

Правильный ответ: структуры цен на различные виды услуг и работ предприятия и выявления прибыльности услуг и работ (видов деятельности); возможности динамики цен в зависимости от фазы жизненного цикла услуги; цен на соответствующие работы, услуги СТОА у конкурентов; новизны услуги, работы (вида деятельности).

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

4. Технологический процесс ремонта машин состоит из следующих основных частей:

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум): 1. Очистка, разборка и мойка машины. 2. Разборка машины на агрегаты, узлы и детали. 3. Очистка и мойка деталей машин. 4. Контроль и сортирование деталей. 5. Ремонт изношенных и изготовление новых деталей. 6. Комплектование узлов и агрегатов. 7. Сборка агрегатов. 8. Сборка машины, обкатка, испытание и окраска.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

5. Номенклатура и число единиц технологического оборудования определяются:

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум): по Табелю технологического оборудования в зависимости от размера СТОА с учетом ее специализации по определенной модели автомобиля или видам работ.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Что является сферами ответственности государства в управлении транспортом?

Время выполнения –15 мин.

Критерий оценивания: ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Правильный ответ: Недопущение возникновения правовых и административных барьеров в процессах перевозок пассажиров и грузов и оказание сопутствующих услуг. Совершенствование правовых основ транспортной деятельности. Обеспечение безопасности на транспорте. Поддержание в работоспособном состоянии опорной инфраструктуры. Выработка и контроль соблюдения правил конкуренции и условий доступа к инфраструктуре. Выработка и контроль выполнения стандартов безопасности транспортных процессов и воздействия транспорта на окружающую среду. Обеспечение минимальных стандартов транспортного обслуживания для всех слоев населения и регионов страны, целевая поддержка пользователей или операторов в тех случаях, когда рынок не может обеспечить соблюдение этих стандартов. Обеспечение соответствия развития транспортной инфраструктуры развитию производительных сил. Обеспечение интеграции транспортной системы России в мировую транспортную систему, в том числе в рамках интеграционных процессов на постсоветском пространстве.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

2. Предприятия автосервиса можно условно разделить на следующие виды?

Время выполнения –15 мин.

Критерий оценивания: ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Правильный ответ: Лидер рынка - предприятие, владеющее максимальной долей рынка отрасли и определяющее ценовые изменения, введение новых услуг, стимулирование сбыта. Претендент на лидерство — предприятие, занимающее второе место в отрасли и ведущее ожесточенную борьбу за увеличение своей доли рынка. Последователь - одно из ведущих предприятий отрасли, которое стремится удержать свою долю рынка, но не делает при этом резких выпадов. Предприятие, обслуживающее нишу, — предприятие отрасли, обслуживающее небольшой сегмент рынка, на который остальные предприятия не реагируют или реагируют незначительно с целью упрочнения своих позиций.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

3. Подсистема «Обслуживание автомашин» обеспечивает:

Время выполнения –15 мин.

Критерий оценивания: ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Правильный ответ: поддержку всего технологического цикла, выполняемого сотрудниками предприятия в процессе предварительной работы с клиентами,

оформления заявки на обслуживание автомобиля клиентом, закупки запасных частей у производителя под заказ-наряд на обслуживание автомобиля клиента, закрытия заказ-наряда с формированием необходимых документов. Подсистема использует данные из подсистем «Автомобили» и «Запчасти».

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

4. Информационная система СТОА должна быть разработана на основе современных информационных технологий, что означает:

Время выполнения –15 мин.

Критерий оценивания: ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Правильный ответ: использование системы управления базами данных, обеспечивающей надежную работу с большими объемами данных, высокую скорость доступа к данным, безопасность их хранения; возможность работы в локальной вычислительной сети с неограниченным количеством рабочих мест, обеспечивающей формирование базы данных в режиме реального времени; полную интеграцию вводимых в систему данных, позволяющую осуществлять всесторонний анализ деятельности предприятия; возможность ведения в системе многофирменного учета и быстрого наращивания функций разработчиком в соответствии с потребностями предприятия.

Компетенции (индикаторы): ПК 2.

Экспертное заключение

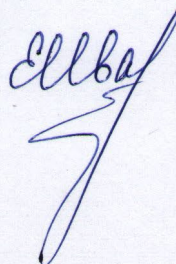
Представленный комплект оценочных материалов по дисциплине «Сервис и фирменное обслуживание автотранспортных средств» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые оценочные материалы адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической комиссии
института транспорта и логистики



Иванова Е.И.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)