



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)**

Институт механизации и технического сервиса
Кафедра эксплуатации и ремонта машин

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00861D77F7F654DB91BE53EB1C33DC7D39
Владелец: Дмитриев Андрей Владимирович
Действителен: с 16.07.2026 до 09.10.2027

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
доцент
_____ А.В. Дмитриев
«21» мая 2026 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
«ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому
обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»
(Оценочные средства и методические материалы)
приложение к рабочей программе профессионального модуля
по специальности среднего профессионального образования
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

Форма обучения
очная

Казань – 2026

Составитель:

мастер производственного
обучения

Должность, ученая степень, ученое звание

Подпись

Хамитов Радик Рамилович
Ф.И.О.

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании кафедры эксплуатации и ремонта машин «29» апреля 2026 года (протокол № 14)

И.о. заведующий кафедрой:

к.т.н., доцент

Должность, ученая степень, ученое звание

Подпись

Гималтдинов Ильдус Хафизович
Ф.И.О.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии Института механизации и технического сервиса «30» апреля 2026 года (протокол № 9)

Председатель методической комиссии:

доцент, к.т.н.

Должность, ученая степень, ученое звание

Подпись

Зиннатулина Алсу Наилевна
Ф.И.О.

Согласовано:

Декан

Подпись

Лукманов Руслан Рушанович
Ф.И.О.

Протокол Педагогического совета ФСПО №8 от «5» мая 2026 года

**1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ
В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Компетенция	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК 2.1. Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, и их компонентов.	Знания: Принципы планирования и организации материально-технического обеспечения процессов ТО и ремонта автотранспортных средств. Умения: Формировать заявки на запчасти и материалы, оптимизировать складские запасы в соответствии с производственной программой.
ПК 2.2. Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Знания: Методы организации трудовых процессов и контроля качества выполнения работ по ТО и ремонту. Умения: Распределять задания между исполнителями, контролировать соблюдение технологических нормативов и сроков выполнения работ.
ПК 2.3. Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями.	Знания: Порядок взаимодействия с внутренними подразделениями и внешними организациями в процессе ТО и ремонта. Умения: Координировать совместную работу с другими службами предприятия и подрядными организациями.
ПК 2.4. Осуществлять документооборот и учет движения запасных частей при осуществлении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	Знания: Системы документооборота и учета материальных ценностей в автосервисном предприятии. Умения: Вести учет движения запасных частей, оформлять отчетную и техническую документацию.
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту	Знания: Технологии клиентоориентированного обслуживания и принципы деловой коммуникации. Умения: Консультировать клиентов по вопросам ТО и ремонта, оформлять заказы-наряды.

автотранспортных средств и их компонентов.	
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Знания: Порядок работы с рекламациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей. Умения: Принимать и регистрировать претензии, организовывать работу по их рассмотрению и устранению недостатков.

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (интегрированная оценка уровня сформированности компетенций)

Код и содержание компетенции (в соответствии с ФГОС)	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ПК 2.1. Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов	Знания: Принципы планирования и организации материально-технического обеспечения процессов ТО и ремонта автотранспортных средств.	Уровень знаний принципов планирования и организации материально-технического обеспечения процессов ТО и ремонта автотранспортных средств ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний принципов планирования и организации материально-технического обеспечения процессов ТО и ремонта автотранспортных средств, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний принципов планирования и организации материально-технического обеспечения процессов ТО и ремонта автотранспортных средств в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний принципов планирования и организации материально-технического обеспечения процессов ТО и ремонта автотранспортных средств в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
	Умения: Формировать заявки на запчасти и материалы, оптимизировать складские запасы в соответствии с производственной программой.	Не продемонстрированы умения формировать заявки на запчасти и материалы, оптимизировать складские запасы в соответствии с производственной программой, имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы базовые умения формировать заявки на запчасти и материалы, оптимизировать складские запасы в соответствии с производственной программой, выполнены типовые задачи с негрубыми ошибками, задания выполнены частично.	Продемонстрированы все основные умения формировать заявки на запчасти и материалы, оптимизировать складские запасы в соответствии с производственной программой, выполнены все задания с отдельными недочетами.	Продемонстрированы все умения формировать заявки на запчасти и материалы, оптимизировать складские запасы в соответствии с производственной программой, выполнены все задания в полном объеме без существенных ошибок.

ПК 2.2. Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Знания: Методы организации трудовых процессов и контроля качества выполнения работ по ТО и ремонту.	Уровень знаний методов организации трудовых процессов и контроля качества выполнения работ ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний методов организации трудовых процессов и контроля качества выполнения работ, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний методов организации трудовых процессов и контроля качества выполнения работ в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний методов организации трудовых процессов и контроля качества выполнения работ в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
	Умения: Распределять задания между исполнителями, контролировать соблюдение технологических нормативов и сроков выполнения работ.	Не продемонстрированы умения распределять задания между исполнителями, контролировать соблюдение технологических нормативов и сроков выполнения работ, имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы базовые умения распределять задания между исполнителями, контролировать соблюдение технологических нормативов и сроков выполнения работ, выполнены типовые задачи с негрубыми ошибками, задания выполнены частично.	Продemonстрированы все основные умения распределять задания между исполнителями, контролировать соблюдение технологических нормативов и сроков выполнения работ, выполнены все задания с отдельными недочетами.	Продemonстрированы все умения распределять задания между исполнителями, контролировать соблюдение технологических нормативов и сроков выполнения работ, выполнены все задания в полном объеме без существенных ошибок.
ПК 2.3. Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями	Знания: Порядок взаимодействия с внутренними подразделениями и внешними организациями в процессе ТО и ремонта.	Уровень знаний порядка взаимодействия с внутренними подразделениями и внешними организациями ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний порядка взаимодействия с внутренними подразделениями и внешними организациями, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний порядка взаимодействия с внутренними подразделениями и внешними организациями в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний порядка взаимодействия с внутренними подразделениями и внешними организациями в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.

	Умения: Координировать совместную работу с другими службами предприятия и подрядными организациями.	Не продемонстрированы умения координировать совместную работу с другими службами предприятия и подрядными организациями, имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы базовые умения координировать совместную работу с другими службами предприятия и подрядными организациями, выполнены типовые задачи с негрубыми ошибками, задания выполнены частично.	Продemonстрированы все основные умения координировать совместную работу с другими службами предприятия и подрядными организациями, выполнены все задания с отдельными недочетами.	Продemonстрированы все умения координировать совместную работу с другими службами предприятия и подрядными организациями, выполнены все задания в полном объеме без существенных ошибок.
ПК 2.4. Осуществлять документооборот от и учет движения запасных частей при осуществлении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Знания: Системы документооборота и учета материальных ценностей в автосервисном предприятии.	Уровень знаний систем документооборота и учета материальных ценностей в автосервисном предприятии ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний систем документооборота и учета материальных ценностей в автосервисном предприятии, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний систем документооборота и учета материальных ценностей в автосервисном предприятии в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний систем документооборота и учета материальных ценностей в автосервисном предприятии в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
	Умения: Вести учет движения запасных частей, оформлять отчетную и техническую документацию.	Не продемонстрированы умения вести учет движения запасных частей, оформлять отчетную и техническую документацию, имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы базовые умения вести учет движения запасных частей, оформлять отчетную и техническую документацию, выполнены типовые задачи с негрубыми ошибками, задания выполнены частично.	Продemonстрированы все основные умения вести учет движения запасных частей, оформлять отчетную и техническую документацию, выполнены все задания с отдельными недочетами.	Продemonстрированы все умения вести учет движения запасных частей, оформлять отчетную и техническую документацию, выполнены все задания в полном объеме без существенных ошибок.
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по	Знания: Технологии клиентоориентированного обслуживания и принципы деловой коммуникации.	Уровень знаний технологий клиентоориентированного обслуживания и принципов деловой коммуникации ниже минимальных требований, имели	Минимально допустимый уровень знаний технологий клиентоориентированного обслуживания и принципов деловой коммуникации, допущено много	Уровень знаний технологий клиентоориентированного обслуживания и принципов деловой коммуникации в объеме, соответствующем	Уровень знаний технологий клиентоориентированного обслуживания и принципов деловой коммуникации в объеме, соответствующем

техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		место грубые ошибки.	негрубых ошибок.	программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	программе подготовки, без ошибок.
	Умения: Консультировать клиентов по вопросам ТО и ремонта, оформлять заказы-наряды.	Не продемонстрированы умения консультировать клиентов по вопросам ТО и ремонта, оформлять заказы-наряды, имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы базовые умения консультировать клиентов по вопросам ТО и ремонта, оформлять заказы-наряды, выполнены типовые задачи с негрубыми ошибками, задания выполнены частично.	Продemonстрированы все основные умения консультировать клиентов по вопросам ТО и ремонта, оформлять заказы-наряды, выполнены все задания с отдельными недочетами.	Продemonстрированы все умения консультировать клиентов по вопросам ТО и ремонта, оформлять заказы-наряды, выполнены все задания в полном объеме без существенных ошибок.
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Знания: Порядок работы с рекламациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.	Уровень знаний порядка работы с рекламациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний порядка работы с рекламациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний порядка работы с рекламациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний порядка работы с рекламациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
	Умения: Принимать и регистрировать претензии, организовывать работу по их устранению недостатков.	Не продемонстрированы умения принимать и регистрировать претензии, организовывать работу по их рассмотрению и устранению недостатков, имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы базовые умения принимать и регистрировать претензии, организовывать работу по их рассмотрению и устранению недостатков, выполнены типовые задачи с негрубыми ошибками, задания выполнены частично.	Продemonстрированы все основные умения принимать и регистрировать претензии, организовывать работу по их рассмотрению и устранению недостатков, выполнены все задания с отдельными недочетами.	Продemonстрированы все умения принимать и регистрировать претензии, организовывать работу по их рассмотрению и устранению недостатков, выполнены все задания в полном объеме без существенных ошибок.

Описание шкалы оценивания:

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно»

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Оценочные материалы закрытого типа

1. Что включает в себя планирование деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей?
 - a) Выполнение текущих задач по обслуживанию и ремонту автомобилей.
 - b) Разработка стратегии развития подразделения.
 - c) Постановка целей и задач для сотрудников.
2. Какова роль планирования в обслуживании и ремонте автомобилей?
 - a) Оптимизация рабочих процессов и распределение ресурсов.
 - b) Контроль качества выполняемых работ.
 - c) Подбор необходимого инструментария и запасных частей.

3. Какие методы и инструменты можно использовать при планировании деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей?
 - a) Графики и планы работ.
 - b) Анализ данных о загруженности и эффективности работы.
 - c) Компьютерные программы для учета и контроля выполнения задач.
4. Каким образом планирование влияет на процесс обслуживания и ремонта автомобилей?
 - a) Обеспечивает более высокую производительность и эффективность работ.
 - b) Уменьшает риск ошибок и неполадок при выполнении работ.
 - c) Позволяет более точно оценить затраты на обслуживание и ремонт.
5. Какие факторы необходимо учитывать при планировании деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей?
 - a) Объем работ и сроки выполнения.
 - b) Доступность необходимых инструментов и оборудования.
 - c) Квалификация и опыт сотрудников.
6. Что означает понятие "приоритетность" в контексте планирования деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей?
 - a) Определение последовательности выполнения работ на основе их важности.
 - b) Оптимизация использования рабочего времени сотрудников.
 - c) Анализ конкурентных предложений и выбор наиболее оптимального варианта.
7. Какие преимущества приносит эффективное планирование деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей?
 - a) Улучшение общей организации работы и снижение времени простоя автомобилей.
 - b) Сокращение издержек и оптимизация расходов на запасные части и материалы.

- c) Повышение уровня удовлетворенности клиентов и укрепление репутации сервисного центра.
8. Что включает в себя материально-техническое обеспечение процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?
- a) Закупка необходимых запасных частей и расходных материалов.
 - b) Обеспечение доступа к специализированному инструментарию и оборудованию.
 - c) Организация складского учета и контроля запасов.
9. Каким образом организация материально-технического обеспечения влияет на процесс технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств?
- a) Обеспечивает наличие необходимых ресурсов для выполнения работ.
 - b) Улучшает качество и точность выполняемых операций.
 - c) Снижает время простоя автотранспортных средств.
10. Какие факторы следует учитывать при организации материально-технического обеспечения процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?
- a) Анализ спроса и потребностей в запчастях и материалах.
 - b) Разработка системы контроля качества запасных частей.
 - c) Выбор поставщиков с наилучшими ценами и условиями поставки.
11. Какова роль складского учета в организации материально-технического обеспечения процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?
- a) Отслеживание запасов и контроль их движения.
 - b) Подготовка отчетов о расходе материалов и запасных частей.
 - c) Планирование закупок и оптимизация использования ресурсов.
12. Какие меры могут быть приняты для оптимизации материально-технического обеспечения процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Внедрение системы учета и контроля расхода материалов.
- b) Проведение регулярной инвентаризации запасов и обновление данных о наличии запчастей.
- c) Анализ и оптимизация процессов закупок и сотрудничество с надежными поставщиками.

13. Какова роль правильного выбора и поддержки специализированного инструментария и оборудования при организации материально-технического обеспечения процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Обеспечение возможности выполнения сложных технических операций.
- b) Улучшение безопасности и эффективности работ.
- c) Сокращение времени, затрачиваемого на обслуживание и ремонт.

14. Какие преимущества приносит эффективное материально-техническое обеспечение процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Сокращение времени простоя автотранспортных средств и повышение их доступности для клиентов.
- b) Снижение издержек на закупку запасных частей и материалов.
- c) Улучшение качества и надежности проводимых работ.

15. Что включает в себя организация деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Распределение задач и обязанностей между сотрудниками.
- b) Обеспечение необходимых условий для работы.
- c) Планирование рабочего времени и учет рабочих процессов.

16. Какой роль у контроля в организации деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Обеспечение соблюдения процедур и стандартов работы.
- b) Определение потребностей в обучении и развитии сотрудников.

с) Повышение мотивации и эффективности работы персонала.

17. Какие факторы следует учитывать при организации и контроле деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

а) Квалификация и опыт сотрудников.

б) Соответствие профессиональных навыков и требований должности.

с) Обеспечение безопасности и соблюдение правил труда.

18. Какие методы и инструменты можно использовать для контроля деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

а) Проведение регулярных проверок качества работ.

б) Системы учета и отчетности о выполненных задачах.

с) Обратная связь и конструктивные беседы с сотрудниками.

19. Что означает понятие "мотивация персонала" в контексте организации и контроля деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

а) Система стимулирования и поощрения сотрудников.

б) Обеспечение комфортных условий труда и рабочей среды.

с) Предоставление возможностей для профессионального развития.

20. Какие преимущества приносит эффективная организация и контроль деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

а) Повышение производительности и эффективности работы.

б) Улучшение качества выполненных работ и обслуживания клиентов.

с) Снижение количества ошибок и повреждений автотранспортных средств.

21. Какие методы можно использовать для развития навыков и компетенций персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Организация специализированных тренингов и семинаров.
- b) Проведение внутреннего обучения и обмен опытом между сотрудниками.
- c) Участие в профессиональных конференциях и выставках.

22. Что включает в себя процесс разработки предложений по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Анализ текущих рабочих процессов и выявление узких мест.
- b) Идентификация потенциальных улучшений и разработка конкретных рекомендаций.
- c) Разработка плана внедрения изменений и оценка их эффективности.

23. Какова роль разработки предложений по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Улучшение эффективности работы и снижение издержек.
- b) Повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.
- c) Совершенствование рабочих процессов и улучшение результатов работы.

24. Какие факторы следует учитывать при разработке предложений по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) Анализ данных о производительности и эффективности работы.
- b) Учет требований и ожиданий клиентов.
- c) Оценка доступности и эффективности используемых технологий и оборудования.

25. Какие методы можно использовать при разработке предложений по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- a) SWOT-анализ для выявления сильных и слабых сторон деятельности.
- b) Команда проекта для разработки и внедрения изменений.

- с) Применение методологии PDCA (Plan-Do-Check-Act) для непрерывного улучшения.

26. Какова роль оценки эффективности предложений по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- а) Позволяет оценить достигнутые результаты и определить эффективность внедренных изменений.
- б) Дает возможность провести анализ преимуществ и недостатков предложений.
- с) Позволяет сравнить фактические результаты с поставленными целями и планами.

27. Какие преимущества приносит эффективное совершенствование деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- а) Улучшение качества обслуживания и повышение уровня доверия клиентов.
- б) Сокращение времени, затрачиваемого на техническое обслуживание и ремонт.
- с) Оптимизация использования ресурсов и снижение издержек.

28. Какие методы могут использоваться для сбора и анализа информации при разработке предложений по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств?

- а) Проведение опросов и интервью с сотрудниками и клиентами.
- б) Анализ данных и статистики по производительности и качеству работ.
- с) Наблюдение и изучение рабочих процессов на месте.

3.2. Оценочные материалы открытого типа

1. Основные принципы планирования в техническом обслуживании и ремонте автомобилей.
2. Разработка планов технического обслуживания автомобилей.
3. Планирование ремонтных работ по системам и узлам автомобиля.
4. Определение приоритетов в планировании деятельности подразделения.

5. Учет ресурсов и материалов при планировании технического обслуживания и ремонта.
6. Оптимизация рабочего времени и выделение необходимых ресурсов.
7. Учет сезонности и специфики технического обслуживания и ремонта автомобилей.
8. Планирование деятельности с учетом стандартов и нормативов.
9. Анализ и прогнозирование объемов работ и нагрузки на подразделение.
10. Разработка графиков технического обслуживания и ремонта автомобилей.
11. Управление запасами и материально-техническим обеспечением.
12. Контроль выполнения плановых заданий и регулярное обновление планов.
13. Координация работы с другими подразделениями и службами.
14. Использование информационных систем и программ для планирования.
15. Оценка эффективности планов и внесение корректировок.
16. Планирование предупредительного технического обслуживания автомобилей.
17. Планирование ремонта и замены узлов и деталей автомобиля.
18. Анализ и учет эксплуатационных характеристик автомобилей при планировании.
19. Учет сроков гарантийного и постгарантийного обслуживания автомобилей.
20. Планирование технического обслуживания и ремонта с учетом бюджета.
21. Разработка регламентов и инструкций по техническому обслуживанию и ремонту.
22. Планирование обучения персонала и повышение квалификации.
23. Анализ и учет статистических данных для оптимизации планирования.
24. Роль материально-технического обеспечения в процессе технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.
25. Анализ потребностей и определение материальных ресурсов для обеспечения процесса обслуживания и ремонта автомобилей.
26. Закупка и поставка запасных частей, материалов и инструментов для технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.
27. Организация складского хозяйства и учет материалов в подразделении.
28. Управление запасами и оптимизация их уровня.
29. Обеспечение качества при выборе поставщиков материалов и запасных частей.
30. Контроль качества поставляемых материалов и запасных частей.

31. Разработка и внедрение системы кодирования и маркировки запасных частей и материалов.
32. Организация системы хранения и учета запасных частей и материалов.
33. Планирование и учет расходов материалов и запасных частей при обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
34. Учет стоимости материальных ресурсов и определение их влияния на себестоимость работ.
35. Организация работы с поставщиками и контроль выполнения договорных обязательств.
36. Проведение инвентаризации и контроль за движением материальных ресурсов.
37. Организация технического обслуживания и ремонта оборудования и инструментов.
38. Обеспечение безопасности и эргономики рабочих мест при использовании материалов и технических средств.
39. Учет и контроль экологических аспектов при выборе и использовании материалов.
40. Планирование и организация обновления и замены оборудования и инструментов.
41. Обеспечение доступности и доступности материалов и запасных частей для технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.
42. Организация транспортировки и хранения материалов и запасных частей.
43. Анализ эффективности использования материалов и запасных частей.
44. Внедрение и использование информационных систем и программ для учета и управления материально-технического обеспечения.
45. Организация контроля за сроками годности и качеством материалов и запасных частей.
46. Разработка и внедрение процедур и стандартов по обеспечению материально-технического обслуживания.
47. Роль организации и контроля деятельности персонала в техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
48. Разработка организационной структуры подразделения по техническому обслуживанию и ремонту.
49. Определение функций и обязанностей сотрудников в подразделении.
50. Планирование и организация рабочего времени персонала.
51. Подбор и найм квалифицированного персонала для подразделения.
52. Обучение и развитие персонала в области технического обслуживания и ремонта.

53. Разработка и внедрение системы оценки производительности персонала.
54. Организация эффективного командного взаимодействия внутри подразделения.
55. Установление и контроль стандартов качества работы персонала.
56. Мотивация и стимулирование персонала для достижения высоких результатов.
57. Разработка и внедрение процедур по обеспечению безопасности при выполнении работ.
58. Организация системы обратной связи и коммуникации внутри подразделения.
59. Контроль за соблюдением рабочих норм и процедур в подразделении.
60. Развитие и поддержка профессионального роста персонала.
61. Организация мероприятий по улучшению работы и командного духа в подразделении.
62. Учет и планирование потребности в персонале для обеспечения непрерывности работы.
63. Организация и контроль исполнения технических документов и инструкций персоналом.
64. Анализ и учет нагрузки на персонал в процессе технического обслуживания и ремонта.
65. Разработка и внедрение системы обратной связи с клиентами и учет их отзывов.
66. Организация мероприятий по повышению уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.
67. Контроль за соблюдением этики и профессиональной ответственности персоналом.
68. Организация регулярных проверок и аудитов процессов работы персонала.
69. Планирование и контроль бюджета на персонал и обеспечение экономической эффективности.
70. Анализ текущей деятельности подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
71. Идентификация потенциальных проблем и недостатков в работе подразделения.
72. Сбор и анализ данных о клиентском опыте и обратной связи для выявления улучшений.
73. Определение целей и задач для совершенствования деятельности подразделения.
74. Разработка стратегии и плана действий для улучшения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.
75. Исследование новых технологий, методов и подходов к техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.

76. Предложение инновационных и эффективных методов и процессов для оптимизации работы подразделения.
77. Разработка программ обучения и тренингов для персонала по внедрению новых методов и процессов.
78. Анализ и оптимизация рабочих процессов в подразделении для повышения эффективности и качества работы.
79. Разработка системы контроля качества выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
80. Внедрение системы управления качеством в подразделении.
81. Предложение улучшений в области обеспечения безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.
82. Разработка и внедрение программы по управлению запасными частями и материалами для оптимизации их использования.
83. Предложение и внедрение автоматизированных систем и программного обеспечения для улучшения управления и контроля процессов технического обслуживания и ремонта.
84. Исследование рынка и конкурентных преимуществ для разработки конкурентоспособных предложений по совершенствованию деятельности подразделения.
85. Предложение мер по улучшению клиентского сервиса и удовлетворенности клиентов.
86. Разработка программы по снижению времени выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
87. Предложение инновационных методов и технологий для улучшения диагностики.
88. Анализ и оптимизация процессов планирования и распределения ресурсов в подразделении.
89. Разработка и внедрение системы мониторинга и отчетности о выполнении работ и достижении целей подразделения.
90. Предложение мер по повышению эффективности использования оборудования и инструментов при техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
91. Исследование и внедрение экологически устойчивых методов и технологий в деятельности подразделения.
92. Разработка программы по развитию и совершенствованию профессиональных навыков сотрудников в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Лекции оцениваются по посещаемости, активности, умению выделить главную мысль.

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних или контрольных работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, зачета с оценкой и экзамена.

Для получения зачета и экзамена студент очной формы обучения должен в течение семестра активно посещать лекции и принимать участие в обсуждении вопросов, касающихся изучаемой темы, выполнить и защитить отчеты по практическим занятиям.

Для получения зачета и экзамена студент заочной формы обучения должен написать контрольную работу, активно посещать лекции и принимать участие в обсуждении вопросов, касающихся изучаемой темы, выполнить и защитить отчеты по практическим занятиям.

Критерии оценки зачета и экзамена могут быть получены в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на зачете и экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов, полученной на зачете и экзамене.

Таблица 4.1 - Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на зачете или экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «не удовлетворительно».

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);

2. Более 75 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);

3. Не менее 50 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);

4. Менее 50 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и о его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).