

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

Краснодонский факультет инженерии и менеджмента (филиал)
Кафедра информационных технологий и транспорта



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Панайотов К.К.

(подпись)

«14» марта 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Сервис и фирменное обслуживание автотранспортных средств

(наименование учебной дисциплины, практики)

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и

комплексов

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Эксплуатация автомобильных транспортных средств»

наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик(разработчики):
доцент

(подпись)

Панайотов К.К.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры информационных технологий и транспорта от «26» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
информационных
технологий и транспорта

(подпись)

Верительник Е.А.

Краснодон 2025

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

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите правильное соответствие между подразделением АТП и предложенными задачами, которые они должны выполнять..

Задачи подразделений АТП	Подразделений АТП
1) Организовывает планово-предупредительный ремонт энергосилового хозяйства, осуществляет мероприятия по экономии энергии	А) Отдел материально-технического снабжения.
2) Осуществляет снабжение предприятия запасными частями, материалами, организовывает 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-	Г) Отдел технического контроля.

экономических результатов работы всех подразделений технической службы, учет технического состояния и работы подвижного состава

Правильный ответ: 1Б, 2А, 3Г, 4В

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

2. Установите правильное соответствие между фактором и информацией, которую необходимо знать для оценки угрозы и возможности, с которыми сталкивается организация.

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: 1Г, 2В, 3Б, 4А, 5Е, 6Д

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

3. Установите правильное соответствие предложенной характеристики ремонта с их названием.

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: 1Б, 2Г, 3А, 4В

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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

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

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

4. Виды конкурентного преимущества_____.

Правильный ответ: Низкие цены, высокое качество и специализация

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Дайте ответ на вопрос

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

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

Правильный ответ: 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 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

5. Номенклатура и число единиц технологического оборудования определяются:

Правильный ответ: По Табелю технологического оборудования в зависимости от размера СТОА с учетом ее специализации по определенной модели автомобиля или видам работ.

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос*

Что является сферами ответственности государства в управлении транспортом?

Время выполнения –15 мин.

Ожидаемый результат:

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.

Критерий оценивания: Ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

2. *Дайте развернутый ответ на вопрос*

Предприятия автосервиса можно условно разделить на следующие виды?

Время выполнения –15 мин.

Ожидаемый результат:

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.

Критерий оценивания: Ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

3. *Дайте развернутый ответ на вопрос*

Подсистема «Обслуживание автомашин» обеспечивает:

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

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».

Критерий оценивания: Ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

4. *Дайте развернутый ответ на вопрос*

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

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

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.

Критерий оценивания: Ответ должен содержательно соответствовать ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ПК 3 (ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Сервис и фирменное обслуживание автотранспортных средств» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

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

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

Председатель учебно-методической
комиссии Краснодарского факультета
инженерии и менеджмента (филиала)

 Родионова О.Ю.

Лист изменений и дополнений

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