



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



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Диллерская служба в автомобильном сервисе

(Оценочные средства и методические материалы)

приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) подготовки
Автомобили и автомобильное хозяйство

Форма обучения
Очная, заочная

Казань – 2021

Составитель: к.т.н., доцент
Должность, ученая степень, ученое звание

Вафин Нияз Фоатович
Ф.И.О.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры эксплуатации и ремонта машин «11» мая 2021 года (протокол № 13)

Заведующий кафедрой Э и РМ, д.т.н., профессор
Должность, ученая степень, ученое звание

Адигамов Н.Р.
Ф.И.О.

Рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии Института механизации и технического сервиса «14» мая 2021 года (протокол № 9)

Председатель методической комиссии:

доцент кафедры Э и РМ, к.т.н., доцент
Должность, ученая степень, ученое звание

Шайхутдинов Р.Р.
Ф.И.О.

Согласовано:
Директор Института механизации
и технического сервиса,
д.т.н., профессор

Яхин С.М.
Ф.И.О.

Протокол Ученого совета ИМ и ТС № 10 от «17» мая 2021 года

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

В результате освоения ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код индикатора достижения компетенции	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК–10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности		
УК –10.2	Демонстрирует способность использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.	Знать: законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие производственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб. Уметь: применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны Владеть: понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб.
ПК–1 Способен организовать работу предприятий по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, материально–техническому обеспечению АТС и их компонентов.		
ПК-1.3	Обеспечивает выполнение работ по функционированию (лицензированию, сертификации) предприятий по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, материально–техническому обеспечению АТС и их компонентов.	Знать: формы организации и технологии работ по диагностики, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой. Уметь: организовывать и планировать деятельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию. Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией; технологическими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей.
ПК–3 Владеет знаниями правил выполнения гарантийных обязательств организаций изготовителей АТС и сервисных центров с учетом технических условий эксплуатации		
ПК–3.1	Осуществляет документооборот по приему и обработке рекламаций, гарантийному учету и гарантийному ремонту АТС и их компонентов.	Знать: особенности и содержание работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях. Уметь: выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управле-

		ния производством в дилерских предприятиях. Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях.
ПК–3.2	Обеспечивает учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Знать: особенности учета и движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов. Уметь: выполнять работы по учету запасных частей. Владеть: навыками учета запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		Неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-10.2 Демонстрирует способность использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.	Знать: законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб Уметь: применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны Владеть: понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб.	Отсутствуют представления о законодательных и нормативно-правовых актах, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб	Неполные представления о законодательных и нормативно-правовых актах, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы о законодательных и нормативно-правовых актах, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб	Сформированные систематические представления о законодательных и нормативно-правовых актах, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб
	Уметь: применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны	Не умеет применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны	В целом успешное, но не систематическое	В целом успешное, но не систематическое	Сформированное умение применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны

	тельство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны	тельство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны	тическое умение применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны	отдельные пробелы умение применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны	конодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны
	Владеть: понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб	Не владеет понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб	В целом успешное, но не систематическое владение понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, владение понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб	Успешное и систематическое владение понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб
ПК-1.3 Обеспечивает выполнение работ по функционированию (лицензированию, сертификации) предприятий по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, материально-техническому обеспечению АТС и их компонентов.	Знать: формы организации и технологии работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой	Отсутствуют знания о формах организации и технологиях работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой	Неполные представления о формах организации и технологиях работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы о формах организации и технологиях работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой	Сформированные систематические представления о формах организации и технологиях работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой
	Уметь: организовывать и планировать деятельность	Не умеет организовывать и планировать деятельность дилер-	В целом успешное, но не системное умение организовывать и	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы уме-	Сформированное умение организовывать и планировать дея-

	ность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию	ских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию	планировать деятельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию	ние организо-вывать и планировать деятельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию	тельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию
	Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией; техническими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей	Не владеет навыками работы с нормативно-технической документацией; техническими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей	В целом успешное, но не системное владение навыками работы с нормативно-технической документацией; техническими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, владение навыками работы с нормативно-технической документацией; техническими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей	Успешное и системное владение навыками работы с нормативно-технической документацией; техническими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей
ПК-3.1 Осуществляет документооборот по приему и обработке рекламаций, гарантийному учету и гарантийному ремонту АТС и их компонентов.	Знать: особенности и содержание работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, управления производ-	Отсутствуют представления об особенностях и содержании работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, управления	Неполные представления об особенностях и содержании работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, управления	Сформулированные, но содержащие отдельные пробелы, представления об особенностях и содержании работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, управления	Сформулированные систематические представления об особенностях и содержании работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, управления

	ством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	ления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях
	Уметь: выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях	Не умеет выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях	В целом успешное, но не полное умение выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях	Сформированное умение выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях
	Владеть: навыками работ с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	Не владеет навыками работ с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	В целом успешное, но не полное владение навыками работ с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, владение навыками работ с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях	Успешно владеет навыками работ с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях

	тролю в дилерских предприятиях		тролю в дилерских предприятиях	предприятиях	
ПК-3.2 Обеспечивает учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Знать: особенности учета и движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Отсутствуют знания об особенностях учета и движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Неполные представления об учете и движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы об учете и движении запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Сформированные систематические представления об учете и движении запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.
	Уметь: выполнять работы по учету запасных частей.	Не умеет выполнять работы по учету запасных частей.	В целом успешное, но не системное умение выполнять работы по учету запасных частей.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выполнять работы по учету запасных частей.	Сформированное умение по выполнению работ по учету запасных частей.
	Владеть: навыками учета запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Не владеет навыками учета запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	В целом успешное, но не системное владение навыками учета запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, владение навыками учета запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	Успешное и системное владение навыками работ по учету запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.

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 (практике), 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 (практике) 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 (практике), 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 (практике), 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

Таблица 3.1 – Типовые контрольные задания соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Индикатор достижения компетенции	№ заданий (вопросов, билетов, тестов и пр.) для оценки результатов обучения по соотнесенному индикатору достижения компетенции
УК –10.2. Демонстрирует способность использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.	1-25
ПК-1.3. Обеспечивает выполнение работ по функционированию (лицензированию, сертификации) предприятий по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, материально-техническому обеспечению АТС и их компонентов.	25-45
ПК–3.1 Осуществляет документооборот по приему и обработке рекламаций, гарантийному учету и гарантийному ремонту АТС и их компонентов.	46-66
ПК–3.2 Обеспечивает учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	66-80

Вопросы для подготовки к зачету

1. Что значит автосервис в широком смысле?
2. Объясните основную функцию автосервиса.
3. Охарактеризуйте этапы развития автосервиса.
4. Объясните сущность концепции расширенного продукта.
5. Объясните концепцию управления отношениями с клиентурой и заботы об автомобиле.

6. Назовите основные различия автосервиса Европы и США.
7. Что такое авторизованный автосервис, каковы его особенности?
8. Дайте определение дистрибьютора, дилера, сервисного партнера и торгового агента.
9. Что такое фирменный стиль? Назовите основные параметры идентификации дилера.
10. Кто устанавливает виды и объемы операций, входящих в предпродажную подготовку?
11. В чем заключается основная функция автосервиса дилера?
12. Что такое дилерские стандарты?
13. Комитент это?
14. Что такое сервисные стандарты?
15. Комиссионер это?
16. По каким показателям оценивается деятельность дилера?
17. Продуценты это?
18. Этапы и концепции развития автосервиса
19. Региональный дистрибьютор это?
20. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура.
21. Полномочный дилер это?
22. Факторы, влияющие на формирование рынка автосервисных услуг
23. Комиссионер это?
24. Особенности развития автосервиса в Европе
25. Брокер это?
26. Особенности автосервиса США
27. Что собой представляет канал движения товаров 1-го уровня?
28. Тенденции развития ПТБ автосервиса
29. Что собой представляет канал движения товаров 2-го уровня?
30. Функции и классификация СТО
31. Что собой представляет канал движения товаров 3-го уровня?
32. Организация торговли СТО
33. Какой основной критерий определяет размеры СТО?
34. Каналы распределения товаров
35. Участники канала распределения и их функции
36. Кто связан с продуцентами при поставке запчастей потребителю?
37. Технический сервис топливной аппаратуры
38. Каким показателем определяют дорожные СТО?
39. Специализированное предприятие по техническому сервису
40. Единственный представитель производителя в данном регионе, наделенный исключительно правами по реализации его продукции является:
41. Электронная сервисная информация и программное обеспечение
42. Если срок службы автомобиля не оговаривается производителем, то его принято считать равным?
43. Основные процессы фирменной СТО
44. Что подразумевается под Фирменным сервисом
45. Оформление фирменного автосервиса. Основные внешние элементы. Оформление фасада здания. Логотипы. Пилоны. Фризы. Сервисмобиль.
46. Внутренняя дизайн помещения для работы с клиентами (комната отдыха, буфет...), магазина, мастерской. Спецодежда. Деловые бумаги, переписка.
47. Основные понятия производственно-технической базы автотранспортных предприятий.
48. Типы и функции предприятий автосервиса.
49. Что подразумевается под Дилерской системой технического сервиса

50. Принципы формирования предприятий автосервиса.
51. Что подразумевается под Дилерской системой фирменного сервиса
52. Техничко-экономическое обоснование предприятия.
53. Что подразумевается под Техническим сервисом.
54. Тенденции развития производственно-технической базы автосервиса.
55. Технический сервис включает в себя:
56. Приведите организационную схему взаимодействия специализированного предприятия по техническому сервису ТПА с внешними структурами.
57. В контракте на поставку машины четко оговариваются:
58. Станции технического обслуживания. Классификация СТО.
59. Основные оценочные критерии авторизованной станции
60. Укажите показатели мощности и размеров СТО.
61. Приведите схему организации сервиса в гарантийный период эксплуатации авто-техники КАМАЗ с топливной аппаратурой фирмы Bosch.
62. Приведите схему технологического процесса и структуры СТО.
63. Характеристика дилерских предприятий
64. Какие существуют основные системы ТО и их отличия?
65. Каковы основные функции дилеров, работающие в сфере ремонта топливной аппаратуры?
66. Какие требования предъявляются к специализированным предприятиям по техническому сервису?
67. Что включает в себя система сервисной информации?
68. Как осуществляется планирование работ на СТО?
69. Как осуществляется предварительный расчет затрат времени и стоимости?
70. Региональный дистрибьютор это?
71. Как осуществляется планирование ремзоны?
72. Какие операции включает в себя процесс приема автомобиля в ремонт?
73. Какие операции включает в себя процесс выдачи автомобиля Клиенту?
74. Какие операции включает в себя процесс выдачи запчастей Клиенту?
75. Как оформляется гарантийный ремонт автомобиля?
76. Как оформляется гарантия на запчасти?
77. Какие данные необходимы для анализа деятельности СТО?
78. Основные оценочные критерии авторизованной станции
79. Какие основная документация существуют на фирменной СТО?
80. Если срок службы автомобиля не оговаривается производителем, то его принято считать равным?

Примерные варианты заданий для самостоятельной работы студентов

1. Интенсификация производства дилерских центров.
2. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
3. Формы обеспечения потребителей машинами и оборудованием.
4. Формы взаимоотношений дилерских центров с потребителями.
5. Управление качеством услуг технического сервиса.
6. Показатели качества машин и оборудования.
7. Ремонтно-обслуживающие производства.
8. Остаточная стоимость подержанных автомобилей.
9. Модернизация автомобилей, находящихся в эксплуатации.
10. Охрана труда, пожарная безопасность и производственная эстетика дилерских центров.

11. Энергетические ресурсы дилерского центра.
12. Охрана окружающей среды при проведении работ по техническому сервису.

Примерные вопросы к зачету в тестовой форме

1. Что собой представляет канал движения товаров 2-го уровня?
 - а) Производитель – потребитель – утилизация;
 - б) Производитель - потребитель – обслуживающая организация;
 - в) Производитель – оптовая торговля – розничная торговля – потребитель;
 - г) Первый потребитель – посредник – второй потребитель;
 - д) Производитель – потребитель.
2. Какое из следующих величин не регламентируется «Положением о ТО и Р подвижного состава АТП»?
 - а) периодичность ТО;
 - б) ресурсный пробег;
 - в) трудоемкость работ ТО;
 - г) трудоемкость работ ТР;
 - д) допустимый годовой пробег.
3. Сколько видов СТО выделяют по принципу назначения и размещения?
 - а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5;
4. Какие из перечисленных работ, как правило, не выполняются на малых СТО?
 - а) продажа запасных частей и материалов;
 - б) ТО;
 - в) диагностирование;
 - г) продажа автомобилей;
 - д) мойка автомобилей;
5. Кто из участников канала распределения не имеет право превышать цены и устанавливать скидки на продукцию?
 - а) дилер;
 - б) комиссионер;
 - в) дистрибьютор;
 - г) агент;
 - д) все вышеперечисленные;
6. В какой срок производитель должен устранить неисправность или недостаток нового автомобиля?
 - а) 3 дня; б) 5 дней; в) 8 дней; г) 10 дней; д) 15 дней;
7. Какие документы не нужны для регистрации транспортного средства в ГИБДД?
 - а) транзитный номер;
 - б) ПТС;
 - в) счет-справка;
 - г) водительское удостоверение;
 - д) справка о не лишении водительского удостоверения;
8. Какое количество постов относится к среднему СТО?
 - а) 1 – 2 поста; б) 6 – 15 постов; в) 15 и более; г) 3 – 4 поста; д) 5 постов;
9. Гарантия изготовителя на новое автотранспортное средство исчисляется?
 - а) со дня выхода автомобиля;

- б) со дня выдачи паспорта транспортного средства;
- в) со дня первого ТО;
- г) со дня окончания гарантийного срока;
- д) со дня продажи автомобиля;

10 По организации производственной деятельности АТП подразделяются?

- а) автономные и кооперативные;
- б) городские и дорожные;
- в) ведомственные и акционерные;
- г) ведомственные и дорожные;
- д) ведомственные и городские;

11 Какой основной критерий определяет размеры СТО?

- а) число заездов в сутки;
- б) число постов обслуживания;
- в) габаритные размеры зданий;
- г) скорость обслуживания;
- д) количество конкурентов в регионе;

12 Что не указывается в товарном чеке, выданном при продаже автотранспортного средства?

- а) дата продажи;
- б) наименование товара;
- в) цена товара;
- г) подпись лица, осуществившего продажу;
- д) номер агента;
- е) все указывается.

13 «Производитель – оптовая торговля – мелкооптовая торговля – розничная торговля – потребитель». К какому уровню относится данная протяженность канала?

- а) нулевой уровень; б) первый уровень; в) второй уровень; г) третий уровень; д) нет правильного ответа;

14 Дорожные СТО по числу постов и виду выполняемых работ являются:

- а) малыми станциями;
- б) большими;
- в) универсальными;
- г) средними;
- д) специализированными.

15 Размер СТО определяется?

- а) численностью персонала;
- б) занимаемой СТО площадью;
- в) численностью персонала и числом постов;
- г) площадью непосредственно зоны обслуживания;
- д) всеми перечисленными параметрами.

16 Малые СТО не выполняют работы:

- а) по продаже запчастей;
- б) по полному диагностированию автомобилей;
- в) уборочно-моечные;
- г) экспресс-диагностика;
- д) ремонт на базе замены деталей.

17 Что является особенностью специализированных постов?

- а) обслуживание и ремонт всех марок подвижного состава;
- б) обслуживание и ремонт некоторых марок автомобилей;
- в) обслуживание и ремонт одного вида подвижного состава;
- г) только обслуживание и диагностирование;
- д) только ремонт и диагностирование;

18 Сколько групп СТО существует в зависимости от числа рабочих постов и вида выполняемых работ?

- а) 2; б) 3; в) 5; г) 7; д) 9;

19 Какие варианты сочетания работ ТО и ТР возможны?

- а) ТО в полном объеме;
- б) выборочный комплекс работ ТО;
- в) полный объем ТО с работами ТР;
- г) выборочные работы ТО с работами ТР;
- д) все вышеперечисленные ответы;

20 СТО по принципу назначения и размещения подразделяются на?

- а) городские и дорожные;
- б) центральные;
- в) специализированные и универсальные;
- г) диагностические;
- д) комплексные;

21 Чем определяются размеры СТО?

- а) численностью рабочих и производственными фондами;
- б) наличием оборудования;
- в) количеством специализированных постов;
- г) нет правильного ответа;

22 Чем определяется суточная программа дорожных СТО?

- а) числом заездов;
- б) количеством выполненных заказов;
- в) количеством отработанного времени;
- г) полученной выручкой;
- д) числом задействованных специалистов;

23 Кто из участников канала движения товара не имеет права повышать цены?

- а) эксклюзивные дилеры;
- б) авторизованные дилеры;
- в) агенты;
- г) комиссионеры;
- д) все вышеперечисленные имеют право.

24 Какие документы на проданные АТС может не выдавать продавец покупателю:

- а) товарный чек;
- б) сервисная книжка;
- в) инструкция о порядке ухода и эксплуатации АТС;
- г) страховка;
- д) нет правильного ответа.

25 Какими показателями не характеризуется СТО?

- а) производственной мощностью;

- б) размерами станций;
- в) местом расположения СТО;
- г) квалификацией рабочих;
- д) нет правильного ответа;

26 Специализация производственных участков способствует:

- а) минимализации затрат времени;
- б) выявлению видов работ, объемы которых будут расти;
- в) к понижению загрузки оборудования;
- г) нет правильного ответа;

27 Какие виды СТО предназначены для оказания помощи всем автомобилям находящимся в пути?

- а) городские СТО;
- б) дорожные СТО;
- в) придорожные СТО;
- г) большие СТО;
- д) нет правильного ответа;

28 При каком количестве постов СТО квалифицируется как малое?

- а) 10 постов;
- б) до 5-ти постов;
- в) более 15 постов;
- г) 6 – 15 постов;
- д) нет верного ответа;

29 Кто связан с продуцентами при поставке запчастей потребителю?

- а) агенты розничной торговли;
- б) дистрибьюторы;
- в) агент мелкооптовой торговли;
- г) дилеры;
- д) товаровед;

30 Какие операции выполняют на городских СТО мало типа?

- а) моечные;
- б) замена агрегатов;
- в) ремонт электрооборудования;
- г) шиномонтажные работы;
- д) операции по ТО;

31 Кто из перечисленных ниже не является собственником продаваемой продукции?

- а) завод-изготовитель;
- б) розничные продавцы;
- в) коммисионеры;
- г) дилеры;
- д) нет верного ответа;

32 Какими показателями характеризуется СТО?

- а) числом обслуживающего персонала;
- б) уровнем квалификации рабочих;
- в) производственной мощностью;
- г) размерами СТО;
- д) числом заездов автомобилей на СТО;

33 Какие отличительные особенности технологического расчета СТО от расчетов АТП?

- а) заезды носят вероятностный характер;
- б) число заездов или обслуживаемых автомобилей на СТО в течении года;
- в) основы маркетинговых условий;
- г) все варианты верны;

34 Удельная трудоемкость ТО и ТР, выполняемых на городских СТО, зависит?

- а) от количества обслуживаемых автомобилей;
- б) от класса автомобиля;
- в) от средней трудоемкости заездов;
- г) от количества обслуживаемых автомобилей;

35 В каком из документов указывается комплектация автотранспортного средства?

- а) сервисная книжка;
- б) паспорт транспортного средства;
- в) сертификат соответствия об оказании услуг;
- г) инструкция по эксплуатации;
- д) все вышеперечисленные документы;

36 Чем характеризуется производственный фонд СТО?

- а) количеством рабочего персонала;
- б) количеством рабочих постов ТО и ТР;
- в) трудоемкостью ТО и ТР;
- г) пропускной способностью автомобилей;

37 Каким показателем определяют дорожные СТО?

- а) размером СТО;
- б) количеством рабочего персонала;
- в) суточное число заездов автомобилей;
- г) числом постов;

38 В какой срок торговое предприятие должно устранить неисправность или недостаток нового автомобиля?

- а) не более 5;
- б) не более 10;
- в) не более 20;
- г) не более 1 месяца;
- д) срок не ограничивается;

39 Какая основная особенность расчета СТО в отличии от АТП?

- а) АТП больше размером ;
- б) АТП меньше размером;
- в) АТП носит вероятностный метод расчета;
- г) СТО носит вероятностный метод расчета;
- д) отличий в расчетах нет;

40 На какой из схем показан канал первого уровня?

- а) Производитель - потребитель;
- б) Производитель – розничная торговля - потребитель;
- в) Производитель – оптовый торговец - розничный торговец - потребитель;
- г) Производитель – оптовый торговец – мелкооптовый торговец – розничный торговец - потребитель;

41 Если срок службы автомобиля не оговаривается производителем, то его принято считать

равным?

а) 6 лет; б) 8 лет; в) 10 лет; г) 12 лет; д) 14 лет;

42 На каких СТО предусмотрено проведение капитального ремонта двигателя?

а) на малых;

б) на средних;

в) на больших;

г) на авторемонтных заводах;

д) КР двигателя на СТО не проводят;

43 Чем определяются технико-экономическое обоснование дорожных СТО:

а) частотой схода автомобиля с дороги;

б) интенсивностью движения и расстоянием между СТО;

в) количеством постов в данном СТО;

г) количество рабочих в данном СТО;

д) количеством автомобиле мест стоянки.

44 Единственный представитель производителя в данном регионе, наделенный исключительно правами по

реализации его продукции это:

а) дистрибьютер;

б) комиссионер;

в) эксклюзивный дилер;

г) авторизованный дилер;

д) брокер;

45 По принципу назначения и размещения СТО делятся на:

а) городские и пригородные;

б) дорожные и пригородные;

в) дорожные и городские;

г) районные и городские;

д) районные и пригородные;

46 Отношения между производителем и дилером прекращаются после:

а) приобретением товара дилером у продавца;

б) выполнения всех условий по договору;

в) продажи товара;

г) после выработки ресурса;

д) после гарантийного срока;

47 Кто устанавливает виды и объемы операций входящих в предпродажную подготовку?

а) завод-изготовитель;

б) предприятие, осуществляющее продажу автомобиля;

в) специализированные предприятия, осуществляющие предпродажную подготовку;

г) закон о предпродажной подготовке;

д) дилером;

48 Какие участки не входят в структуру СТО?

а) приемка и выдача автомобиля;

б) агрегатно-механический участок;

в) ТО;

г) ремонт;

д) все входит;

49 Что не указывается в товарном чеке при продаже автомобиля?

а) наименование товара;

б) марка автомобиля;

в) дата продажи;

г) дата изготовления автомобиля;

д) подпись продавца;

е) все ответы верны.

50 Как устанавливается вид и объем предпродажной подготовки?

а) продавцом;

б) заводом-изготовителем;

в) покупателем;

г) нормативно-правовой документацией;

д) ГИБДД;

51 Какие работы не обязан выполнять продавец при гарантийном обслуживании?

а) предпродажная подготовка;

б) ТО - 1;

в) ТО - 2;

г) кузовной ремонт;

д) ремонт выявленных неисправностей и недостатков в ходе эксплуатации;

52 Чем характеризуется канал распространения товара?

а) числом уровней;

б) временем движения товара;

в) числом ветвей;

г) числом ступеней;

д) стоимостью товара;

53 Замена автомобиля с недостатками должна проводиться продавцом или производителем в срок?

а) в течение 30 дней;

б) в течение 20 дней;

в) в течение 10 дней;

г) в течение 7 дней;

д) в течение 5 дней;

54 Какая из перечисленных ниже видов автозаправочных станций по технологической структуре системы

не существует?

а) блочные;

б) передвижные;

в) традиционные;

г) топливораздаточные;

д) блочно-передвижные;

55 Кто создает канал движения товара?

а) дилер;

б) дистрибьютор;

в) производитель;

г) комиссионер;

д) брокер;

56 Что не входит в структуру СТО?

- а) мойка;
- б) шиномонтаж;
- в) приемка и выдача;
- г) тюнинг;
- д) диагностирование;

57 В какой срок должна производиться замена изделия при необходимой дополнительной проверке?

- а) в течение 30 дней после покупки;
- б) 7 дней с момента предъявления требования владельцу;
- в) 20 дней с момента предъявления требования владельцу;
- г) в течение 30 дней с момента предъявления требования;
- д) нет правильного ответа;

58 В чем отличие автосервиса от АТП?

- а) осуществляет хранение автомобиля;
- б) занимается продажей автомобиля;
- в) проводит ТО и Р автомобилей;
- г) не выполняет перевозочные функции;
- д) нет правильного ответа;

59 Что не является пассивной частью производственно-технической базы?

- а) здания и сооружения;
- б) оборудование;
- в) подвижной состав;
- г) вычислительная техника;
- д) нет правильного ответа.

60 Какие затраты являются большими при устранении неисправности?

- а) от 2 до 5 тысяч рублей;
- б) от 5 до 10 тысяч рублей;
- в) от 10 до 15 тысяч рублей;
- г) выше 15 тысяч рублей;
- д) законом не установлено;

61 В каком документе указывается сведения о предпродажной подготовке?

- а) в паспорте транспортного средства;
- б) в сервисной книжке;
- в) в товарном чеке;
- г) в гарантийном талоне;
- д) в инструкции по эксплуатации;

62 СТО будет считаться малым, если они содержат:

- а) два специализированных и пять универсальных поста;
- б) один специализированный и четыре универсальных поста;
- в) пять специализированных и два универсальных поста;
- г) пост мойки и пять универсальных постов;
- д) пост углубленной диагностики и три универсальных поста;

63 Исчисление гарантийного срока автомобиля начинается?

- а) со дня его выпуска;
- б) со дня продажи;

в) со дня доставки продавцу;

г) со дня поставки на учет в ГИБДД;

д) нет правильного ответа;

64 Какой процент от стоимости всего автомобиля выплачивает продавец или производитель за каждый день просрочки?

а) 1 %; б) 2 %; в) 3 %; г) 4 %; д) 5 %;

65 Кто выполняет функцию финансовой помощи в продаже товара и оформлении кредита, сбор заказов для небольших предприятий?

а) агент; б) дилер; в) брокер; г) комиссионер; д) продюцент;

66 До какого срока со дня покупки можно обратиться к продавцу с претензиями, если гарантийный срок данный продавцом закончился?

а) 1 год; б) 1 месяц; в) 2 года; г) 3 года; д) 6 месяцев; е) обращение будет отвергнуто.

67 Кто по закону оплачивает экспертизу?

- а) государство;
- б) тот, кому предъявляются требования;
- в) тот, кто обращается к эксперту;
- г) решает суд;
- д) нет правильного ответа;

68 В течении какого срока продавец обязан вернуть вложенные денежные средства покупателю при отказе на его покупку?

а) 5 дней; б) 10 дней; в) 2 недели; г) 20 дней; д) 1 месяц; е) деньги не возвращаются.

69 Выполнение какого изменения в конструкции нового автомобиля не помешает рассмотрению экспертной комиссией требования владельца о замене автомобиля, вызванной какой-либо неисправностью?

- а) установка сигнализации;
- б) установка деталей;
- в) установка предпускового подогревателя;
- г) замена заводских амортизаторов на иностранные, но с такими же характеристиками;
- д) установка низкопрофильных колес;

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

Приводятся виды текущего контроля и критерии оценивания учебной деятельности по каждому ее виду по семестрам, согласно которым происходит начисление соответствующих баллов.

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

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

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям.

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

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета или экзамена.

Критерии оценки экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на 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 экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

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

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 его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).