

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2026 13:17:51
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы передовых
производственных технологий

Протокол от 30.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Основы автосервиса»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Сервис транспортных средств»

наименование образовательной программы

43.03.01 «Сервис»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Сычёва Е.С.,

старший преподаватель Высшей школы
передовых производственных технологий

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-1	Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	ИПК-1.1. Осуществляет консультирование клиентов по вопросам сервиса автотранспортных средств ИПК-1.2. Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные виды услуг автосервиса (ТО, диагностика, ремонт, шиномонтаж, кузовной ремонт, мойка), их содержание и нормативные сроки выполнения;
- конструктивные особенности современных автомобилей и их влияние на технологию обслуживания и ремонта;
- типовые технологические процессы ТО и ремонта для различных марок и моделей автомобилей;
- критерии оценки технического состояния автомобилей и методы выявления неисправностей;
- нормативно-правовую базу автосервисной деятельности (правила оказания услуг, гарантийные обязательства, права потребителей);
- основы клиентоориентированных технологий: принципы общения, управление ожиданиями, работа с возражениями, обратная связь;
- структуру заказ-наряда и порядок оформления документов при приеме и выдаче автомобиля;
- правила техники безопасности и охраны труда на предприятиях автосервиса;

уметь:

- осуществлять консультирование клиентов по вопросам технического состояния автомобиля, рекомендациям по ТО и ремонту, ориентировочной стоимости и срокам работ;
- анализировать заявки клиентов и на основе их описаний определять возможные неисправности и необходимые диагностические и ремонтные операции;
- оценивать рабочие процессы на соответствие типовым технологиям и при необходимости предлагать корректировки с учётом конструктивных особенностей конкретного автомобиля;
- рассчитывать трудоёмкость и стоимость работ, составлять сметы для клиентов;
- оформлять заказ-наряд и другую приёмо-сдаточную документацию в соответствии с установленными формами;
- применять клиентоориентированные подходы: активно слушать, чётко разъяснять технические вопросы, предлагать альтернативные решения, управлять сроками и ожиданиями клиента;
- использовать справочную информацию (каталоги, руководства, нормативы) для обоснования рекомендаций и расчётов;

владеть:

- навыками профессионального общения с клиентами, включая разъяснение результатов диагностики и рекомендаций по ремонту;
- методиками приёмки автомобиля (внешний осмотр, фиксация дефектов, согласование объёма работ);
- навыками планирования и координации работ на постах с учётом загрузки и технологических требований;

- способами составления и оформления заказ-нарядов, актов выполненных работ, смет;
- методами анализа и оптимизации технологических процессов на основе конструктивных решений автомобилей;
- навыками работы с нормативно-технической документацией и базами данных для подбора технологий и запчастей.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	ТЕМА 1. АВТОМОБИЛЬНЫЙ СЕРВИС КАК ОБЩЕПРИЗНАННЫЙ МЕТОД ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ.	ПК-1
2	ТЕМА 2. АВТОСЕРВИСНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА.	
3	ТЕМА 3. СТАНЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ.	
4	ТЕМА 4. ФИРМЕННЫЙ АВТОСЕРВИС.	
5	ТЕМА 5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ И СЕРВИСНЫХ УСЛУГ, ПРЕЙСКУРАНТ.	
6	ТЕМА 6. ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ-ИЗГОТОВИТЕЛЯ АТС.	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	недифференцированная оценка
Допороговый	ниже 61	ниже 61	не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	зачтено
		70-85,9	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиенто-ориентированных технологий	
1.	Что такое автосервис? А) Предприятие, оказывающее услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей; В) Магазин по продаже автозапчастей; С) Автомойка; D) Стоянка для автомобилей.
2.	Какой документ оформляется при приёме автомобиля в автосервис? А) Диагностическая карта; В) Заказ-наряд; С) Полис ОСАГО; D) ПТС.
3.	Что относится к основным услугам автосервиса? А) Продажа автомобилей; В) Техническое обслуживание, диагностика, ремонт; С) Оформление страховки; D) Обучение вождению.
4.	Какова цель предварительной консультации клиента в автосервисе? А) Уточнить стоимость работ; В) Выявить проблему и предложить варианты решения; С) Оформить страховку; D) Провести диагностику.
5.	Что такое ТО-1? А) Ежедневное обслуживание; В) Первое техническое обслуживание (плановое); С) Капитальный ремонт; D) Сезонное обслуживание.
6.	Какой параметр не относится к конструктивным решениям автомобиля? А) Тип подвески; В) Цвет кузова; С) Тип коробки передач; D) Система тормозов.
7.	Какие работы входят в ежедневное обслуживание автомобиля? А) Замена масла; В) Проверка уровня жидкостей и осмотр перед выездом; С) Замена тормозных колодок; D) Регулировка клапанов.
8.	Что такое диагностическая карта? А) Документ с результатами проверки технического состояния автомобиля; В) Страховой полис; С) Паспорт транспортного средства; D) Заказ-наряд на ремонт.
9.	Какой документ регламентирует права потребителей в автосервисе?

	A) ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»; B) ФЗ № 170-ФЗ «О техническом осмотре»; C) КоАП РФ; D) Трудовой кодекс.
10.	Что означает термин «клиентоориентированность»? A) Ориентация на увеличение прибыли; B) Сосредоточенность на потребностях клиента и качестве обслуживания; C) Соблюдение техники безопасности; D) Жёсткое соблюдение инструкций.
11.	Какой этап является первым при приёме автомобиля в ремонт? A) Диагностика; B) Составление заказ-наряда; C) Внешний осмотр и фиксация дефектов; D) Выполнение ремонтных работ.
12.	Какие данные обязательно указываются в заказ-наряде? A) Стоимость запчастей; B) Перечень работ, сроки, стоимость, подписи сторон; C) Номер кузова; D) Результаты диагностики.
13.	Что такое гарантийный ремонт? A) Ремонт, выполненный бесплатно в пределах гарантийного срока; B) Ремонт после ДТП; C) Плановое ТО; D) Ремонт, выполненный за полную стоимость.
14.	Какую информацию должен предоставить мастер клиенту перед началом работ? A) Только стоимость; B) Перечень работ, сроки, стоимость, гарантию; C) Только сроки; D) Только гарантию.
15.	Что такое типовой технологический процесс? A) Индивидуальный подход к каждому автомобилю; B) Стандартная последовательность операций для выполнения определённого вида работ; C) Процесс, не требующий оборудования; D) Устные рекомендации мастера.
16.	Какие работы относятся к шиномонтажным? A) Замена масла; B) Демонтаж, монтаж и балансировка колёс; C) Ремонт двигателя; D) Окраска кузова.
17.	Как часто должно проводиться ТО-2 для легковых автомобилей? A) Каждые 5 000 км; B) Каждые 15 000–20 000 км; C) Каждые 2 года; D) По требованию клиента.
18.	Какой вид обслуживания выполняется при смене сезонов? A) Ежедневное; B) Сезонное; C) Гарантийное; D) Капитальное.
19.	Какие работы входят в комплексную диагностику автомобиля? A) Только проверка двигателя; B) Проверка всех основных систем (двигатель, трансмиссия, тормоза, электроника); C) Только ходовой части; D) Только кузова.
20.	Каким образом можно повысить лояльность клиента? A) Высоким качеством обслуживания и вниманием к потребностям;

	В) Только низкой ценой; С) Сокращением времени работы; D) Отказом от гарантии.
21.	Что такое «скрытые дефекты» при приёме автомобиля? А) Дефекты, не зафиксированные при внешнем осмотре; В) Заводской брак; С) Неисправности, возникшие в процессе эксплуатации; D) Дефекты, устранённые ранее.
22.	Как оформляется согласование дополнительных работ с клиентом? А) Устным соглашением; В) Дополнительным соглашением к заказ-наряду; С) Смс-уведомлением; D) Телефонным звонком.
23.	Какой фактор наиболее важен для клиента при выборе автосервиса? А) Расположение; В) Репутация и качество услуг; С) Наличие кофе; D) Большая парковка.
24.	Что входит в обязанности мастера-приёмщика? А) Выполнение ремонта; В) Консультирование клиентов, оформление документов; С) Уборка помещений; D) Закупка запчастей.
25.	Что такое «гарантийный срок на выполненные работы»? А) Период, в течение которого работы бесплатны при обнаружении дефектов по вине сервиса; В) Период эксплуатации автомобиля; С) Срок действия лицензии; D) Срок рассмотрения претензий.
26.	Какой документ выдаётся клиенту по окончании ремонта? А) Заказ-наряд с отметкой о выполнении; В) Паспорт автомобиля; С) Договор купли-продажи; D) Страховой полис.
27.	Какие требования предъявляются к автосервисам по охране труда? А) Наличие инструкций и обучение персонала; В) Только наличие огнетушителей; С) Отсутствие травм за последний год; D) Сертификация ISO.
28.	Что такое «акт выполненных работ»? А) Документ, подтверждающий факт оказания услуги с указанием перечня и стоимости работ; В) Результаты диагностики; С) Заявка на запчасти; D) График работы сотрудников.
29.	Как правильно принимать претензию от клиента? А) Отказать в обслуживании; В) Внимательно выслушать, зафиксировать письменно, разобраться в ситуации; С) Перенаправить в другой сервис; D) Предложить бесплатный ремонт сразу.
30.	Что такое «плановое техническое обслуживание»? А) Ремонт по заявке клиента; В) Обслуживание, проводимое через установленные пробеги или интервалы времени; С) Аварийный ремонт; D) Сезонная замена шин.
31.	Перечислите основные виды услуг, предоставляемых предприятиями автосервиса.
32.	Опишите порядок приёма автомобиля в автосервис (этапы, документы, оформление).

33.	Какие требования предъявляются к заказ-наряду и его заполнению?
34.	Что такое клиентоориентированный подход и как он реализуется в автосервисе?
35.	Назовите основные причины обращения клиентов в автосервис и способы их решения.
36.	Как проводится диагностика автомобиля и какие системы проверяются в первую очередь?
37.	Какие факторы влияют на стоимость услуг автосервиса?
38.	В чём отличие между текущим ремонтом и капитальным ремонтом автомобиля?
39.	Как консультировать клиента по результатам диагностики (структура объяснения)?
40.	Какие типовые неисправности возникают в двигателе и как их выявить?
41.	Что такое «дорожная карта клиента» в автосервисе и зачем она нужна?
42.	Как обрабатываются претензии клиентов и какие нормативные документы регулируют этот процесс?
43.	Какие виды гарантий предоставляются на услуги автосервиса?
44.	Опишите порядок согласования дополнительных работ с клиентом.
45.	Какие требования безопасности предъявляются к организации рабочих мест в автосервисе?
46.	Как производится расчёт трудоёмкости работ и формирование сметы для клиента?
47.	Что такое «типовой технологический процесс» и как он применяется при обслуживании разных моделей автомобилей?
48.	Каков порядок выдачи автомобиля клиенту после завершения работ?
49.	Как правильно общаться с «трудным» клиентом?
50.	Какие параметры проверяются при ежедневном обслуживании автомобиля?
51.	Какие документы должны быть у автосервиса для легальной деятельности?
52.	Как строится работа с клиентами по системе записи и как это влияет на загрузку предприятия?
53.	Какие методы используются для оценки качества выполненных работ?
54.	Что такое «скрытые дефекты» и как с ними работать при приёмке автомобиля?
55.	Какие современные технологии обслуживания клиентов внедряются в автосервисе?
56.	Опишите типовую структуру предприятия автосервиса и распределение обязанностей.
57.	Какие факторы необходимо учитывать при планировании ремонтных работ?
58.	Как рассчитываются сроки выполнения заказа и что делать, если сроки сдвигаются?
59.	Какие навыки необходимы мастеру-приёмщику для эффективной работы с клиентами?
60.	Как повысить лояльность клиентов и сформировать положительную репутацию автосервиса?