МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

УТВЕРЖДАЮ
Директор

Бутенко Александр Федорович
Подписано цифровой подписью: Бутенко Александр Федорович
Дата: 2025.04.24 08:36:25 +03'00'

А.Ф. Бутенко
«24» апреля 2025 г.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Зерноград, 2025

Разработчик(и):
преподаватель 1 категории Аванесян А.М.
к.э.н., преподаватель 1 категории Старченко И.В.

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры «Эксплуатация и технический сервис НТТС» Протокол № 7 от 17 марта 2025 года.

Зав. кафедрой: Оберемок В.А.

Фонд оценочных средств рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии по специальностям: 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей», 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств», 35.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования»
Протокол №7 от 28.03.2025 г.

Председатель: преподаватель 1 категории Аванесян А.М.

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности управление коллективом исполнителей при организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Экзамен (квалификационный) проводится в форме опроса по билетам и защиты отчета по производственной практике.

Формы контроля элементов профессионального модуля

Элемент модуля	**Промежуточная аттестация**
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	Дифференцированный зачет
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	Экзамен
УП.03.01 Учебная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Зачет
ПП.03.01 Производственная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Зачет

2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате аттестации по профессиональному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций.

а) обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

– ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

– ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

– ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

– ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

– ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

– ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

б) профессиональными компетенциями:

– ПК 2.4. Осуществлять документооборот и учет движения запасных частей при осуществлении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;

– ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

– ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт;

– ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

Описание системы оценивания

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде выполнения практических заданий, имитирующих работу (или вариант, когда некоторые задания, необходимые для оценки освоения ВПД, выполняются на учебной и/или производственной практике).

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.

При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении дифференцированного зачета по МДК и зачета по производственной практике.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля.

Предметом оценки по производственной практике является приобретение практического опыта (а также освоение общих и профессиональных компетенций, умений).

Контроль и оценка по производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Оценивание результатов освоения профессионального модуля включает в себя оценку ответа по билету и защиты отчета по производственной практике.

Критерии оценки в ходе квалификационного экзамена

В основе оценки при сдаче экзамена лежит пятибалльная система (5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно)).

Ответ оценивается на «отлично», если обучающийся исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает материал по вопросам билета, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с решением практических задач и способен обосновать принятые решения, не допускает ошибок.

Ответ оценивается на «хорошо», если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей при ответах, умеет грамотно применять теоретические знания на практике, а также владеет необходимыми навыками решения практических задач.

Ответ оценивается на «удовлетворительно», если обучающийся освоил только основной материал, однако не знает отдельных деталей, допускает неточности и некорректные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала и испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

Ответ оценивается на «неудовлетворительно», если обучающийся не раскрыл основное содержание материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Максимальная оценка за ответ по билету – 5 баллов, за защиту отчета по практике – зачтено. Результирующая оценка определяется как их среднее арифметическое значение.

При значении результирующей оценки от 3 до 5 баллов комиссией принимается решение «вид профессиональной деятельности освоен», ниже 3 баллов – «вид профессиональной деятельности не освоен».

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

3.1. Задания

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

Кафедра «Экономика и управление»
Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Утверждено на заседании кафедры
Протокол № _ _ от _____ __ ____20__г.
Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Инструкция:

1. Внимательно прочтите задание.
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.

Квалификационное задание №0

Преподаватель _____ _____
(подпись) (ФИО)

Председатель аттестационной комиссии

_____ _____ _____
(должность) (подпись) (ФИО)

Оценка результатов выполнения задания

Объекты оценивания	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тестовое задание (1-3)	1. Организация и планирование работ производственного участка, оценка результатов производственной деятельности; оценка подготовки производства и обеспечения рациональной расстановки рабочих; оформление первичных документов.	правильный ответ	0…1,25
Тестовое задание (4-6)	2. Организация и контроль деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, организация и контроль соблюдения технологических процессов, оценка основных технико-экономических показателей производственной деятельности.	правильный ответ	0…1,25
Тестовое задание (7-9) причины отклонения.	3. Организация процесса по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств во взаимодействии со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями. и оценка отклонений фактических результатов от заданных параметров деятельности	правильный ответ	0…1,25
Тестовое задание (10-12)	4 Умения разработки и оформления документации по результатам расчетов обеспечения производства материально-техническими, трудовыми и финансовыми ресурсами с учетом цели материально-технического снабжения производства, соблюдения требований периодичности и правил оформления инструктажа, разработка и оформление технической документации	правильный ответ	0…1,25

3.2. Защита отчета по практике

Оценка отчета по практике

Объекты оценивания	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ПК 2.1 – ПК 2.4	аттестационный лист	оценка выполненных работ руководителем практики, характеристика	1
	содержание и структура отчета	структура отчета соответствие установленным требованиям	2
	защита отчета	полнота и точность ответов на вопросы	2

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

УТВЕРЖДАЮ
Директор

А.Ф. Бутенко
«24» апреля 2025 г.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»

Зерноград, 2025

Разработчик:
преподаватель первой категории А.М. Аванесян

Фонд оценочных средств одобрен на заседании кафедры «Эксплуатация и технический сервис НТТС» «17» марта 2025 г. Протокол № 7

Заведующий кафедрой: В.А. Оберемок

Фонд оценочных средств рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии по специальностям 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей», 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств», 35.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования»
от «28» марта 2025 г. Протокол № 7.

Председатель методической комиссии: Аванесян А.М.

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины (МДК) МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

Фонд оценочных средств включают контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме диф. зачета.

Текущий контроль включает оценку решения ситуационных задач, тестирования, периодический выборочный устный опрос.

2. Результаты освоения дисциплины (МДК), подлежащие проверке

Результаты обучения	**Основные показатели оценки результатов**	**Форма контроля и оценивания**
В результате изучения дисциплины обучающийся должен **уметь:**		
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК,2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации)	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09	Демонстрировать умения проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», ис-	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы

ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ходя из выявленных потребностей потребителей	– диф. зачет
В результате изучения дисциплины обучающийся должен **знать:**		
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК..2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание техники продаж товара (услуги). Знание основ сервисной деятельности. Знание основ организации процесса обслуживания потребителей.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание основ межличностных отношения. Знание этики делового общения. Знание правил и инструментов эффективной коммуникации.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание методики выявления потребностей человека (потребителя).	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание стандартов и процессов организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК.2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правил оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – диф. зачет

3. Контрольно-оценочные материалы текущего контроля

В качестве контрольно-оценочных материалов текущего контроля используются:

3.1. Периодический выборочный устный опрос по теме:

- правильный, полный ответ – 5 баллов;
- правильный, не полный ответ – 4 балла;
- не точный, не полный ответ – 3 балла;
- неверный ответ/отсутствие ответа – 2 балла.

3.1.1. Опрос по теме 1 «Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)»

Список контрольных вопросов:

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.
2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя
3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС
6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.

3.1.2. Опрос по теме 2 «Предпродажная подготовка АТС с пробегом»

Список контрольных вопросов:

1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового
2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом

3.1.3. Опрос по теме 3 «Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт»

Список контрольных вопросов:

1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта..
2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.
3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.
4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.
5. Мониторинг рынка сервиса.
6. Согласование калькуляции услуг и материалов.

7. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

8. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС

9. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.

3.1.4. Опрос по теме 4 «Выдача АТС клиенту»

Список контрольных вопросов:

1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта

2. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления.

3.1.5. Опрос по теме 5 «Законодательство в сфере сервиса АТС»

Список контрольных вопросов:

1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов

2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС

4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» предусмотрена промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

4.1. Задания

Пример задания:

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
АЗОВО–ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

Специальность: 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»
Дисциплина: МДК.03.01«Организация с сервисного обслуживания и работа с клиентами»

Утверждено на заседании кафедры Э и ТС НТТС
Протокол № __ от __.____.____ г.

Инструкция:
1. Внимательно прочтите задание.
2. Место выполнения задания: *учебная аудитория.*
3. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
4. Вы можете воспользоваться: конспектом лекций по дисциплине.

Задание №0

1. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.
2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.

.

Зав. кафедрой _____ _____
(подпись) (ФИО)

Преподаватель
_____ _____ _____
(должность) (подпись) (ФИО)

Критерии оценивания

Оценивание производится по каждому пункту экзамена.
Ответы на теоретические вопросы оцениваются следующим образом:

Правильный, полный ответ – 5 баллов;
Правильный, не полный ответ – 4 балла;
Не точный, не полный ответ – 3 балла;
Не верный ответ/отсутствие ответа – 2 балла.

Задача оценивается следующим образом:

Полностью решенная задача – 5 баллов;
Задача, решенная с незначительными недочетами – 4 балла;
Задача, решенная с ошибками – 3 балла;
Отсутствие решения – 2 балла.

Итоговая оценка определяется как среднее арифметическое значение баллов по каждому заданию.

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДАРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ-ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

УТВЕРЖДАЮ
Директор
А.Ф. Бутенко
«24 » апреля 2025 г.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по

МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»

Зерноград, 2025

Разработчик:
к.э.н., преподаватель первой категории Старченко И.В.

Фонд оценочных средств одобрен на заседании кафедры «Экономика и управление» от «26» марта 2025 г. Протокол № 7

Заведующий кафедрой: Рева А.Ф.

Фонд оценочных средств рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии по специальностям 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей», 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств», 35.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования»
от «28» марта 2025 г. Протокол № 7.

Председатель: Аванесян А.М.

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины (МДК) МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.

Фонд оценочных средств включают контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

Текущий контроль включает оценку решения ситуационных задач, тестирования, периодический выборочный устный опрос.

2. Результаты освоения дисциплины (МДК), подлежащие проверке

Результаты обучения	**Основные показатели оценки результатов**	**Форма контроля и оценивания**
В результате изучения дисциплины обучающийся должен **уметь:**		
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации)	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Демонстрировать умения проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен

В результате изучения дисциплины обучающийся должен **знать:**		
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание техники продаж товара (услуги). Знание основ сервисной деятельности. Знание основ организации процесса обслуживания потребителей.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание основ межличностных отношения. Знание этики делового общения. Знание правил и инструментов эффективной коммуникации.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание методики выявления потребностей человека (потребителя).	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание стандартов и процессов организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Знание законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правил оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	– Периодический письменный опрос в тестовой форме – Наблюдение и оценка качества работ на практических занятиях – Контроль самостоятельной работы – Экзамен

3. Контрольно-оценочные материалы текущего контроля

В качестве контрольно-оценочных материалов текущего контроля используются:

3.1. Периодический выборочный устный опрос по теме:

- правильный, полный ответ – 5 баллов;
- правильный, не полный ответ – 4 балла;
- не точный, не полный ответ – 3 балла;
- неверный ответ/отсутствие ответа – 2 балла.

3.1.1. Опрос по теме 1 «Культура делового общения»

Список контрольных вопросов:

1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)

2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта

3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.

4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.

3.1.2. Опрос по теме 2 «Основы коммуникации с потребителями»

Список контрольных вопросов:

1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС

2.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)

3.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта

4.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС

5.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта

6.Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг

7.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС

8.Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.

3.1.3. Опрос по теме 3 «Основы коммуникации с поставщиками»

Список контрольных вопросов:

1.Каналы распределения товаров.

2. Идентификационный номер ТС (VIN).

3.Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.

4.Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.

5.Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.

6.Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.

7. Договорные отношения с поставщиками.

4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Экзамен проводится по билетам, содержащим два теоретических вопроса и задачу.

4.1. Задания

Пример задания:

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО–ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
АЗОВО–ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

Специальность: 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»
Дисциплина: МДК.03.02«Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»

Утверждено на заседании кафедры экономики и управления
Протокол № __ от __.____.____ г.

Инструкция:
1. Внимательно прочтите задание.
2. Место выполнения задания: *учебная аудитория.*
3. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
4. Вы можете воспользоваться: конспектом лекций по дисциплине.

Задание №0

1. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
2. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.

Задача. Ознакомиться с ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Составить деловое письмо.

Зав. кафедрой _____ _____
(подпись) (ФИО)

Преподаватель
_____ _____ _____
(должность) (подпись) (ФИО)

Варианты заданий. Вопросы к экзамену.

1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).
2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
3. Техники ведения беседы.
4. Техники активного слушания.
5. Техники налаживания контакта.
6. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.
7. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
8. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.
9. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
10. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).
11. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.
12. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.
13. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.
14. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
15. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.
16. Каналы распределения товаров.
17. Идентификационный номер ТС (VIN).
18. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
19. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.
20. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.
21. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.
22. Договорные отношения с поставщиками.
23. Планирование взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
24. Использование клиентской базы организации для планирования и организации работы с потребителями.
25. Выявление потребностей потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
26. Презентация товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика - Польза - Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.

27. Обеспечение безопасности потребителей в процессе оказания услуги, если они находятся в зоне проведения работ.

28. Работа с рекламациями потребителей.

29. Разрешение конфликтных ситуаций.

30. Контроль степени удовлетворённости потребителей качеством обслуживания.

31. Разработка предложений и рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

Критерии оценивания

Оценивание производится по каждому пункту экзамена.

Ответы на теоретические вопросы оцениваются следующим образом:

Правильный, полный ответ – 5 баллов;

Правильный, не полный ответ – 4 балла;

Не точный, не полный ответ – 3 балла;

Не верный ответ/отсутствие ответа – 2 балла.

Задача оценивается следующим образом:

Полностью решенная задача – 5 баллов;

Задача, решенная с незначительными недочетами – 4 балла;

Задача, решенная с ошибками – 3 балла;

Отсутствие решения – 2 балла.

Итоговая оценка определяется как среднее арифметическое значение баллов по каждому заданию.