

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Алтухов Александр Юрьевич
Должность: Заведующий кафедрой ТМиТ
Дата подписания: 03.09.2024 11:52:44
Уникальный программный ключ:
d0a60811e9b480bc50745c04b154c383c3551dd9

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

технологии материалов и транспорта

 А.Ю. Алтухов

«26» июня 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Организация дилерской и торговой деятельности
предприятий автосервиса и обслуживания
(наименование дисциплины)

23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Тема № 1. Основные задачи и значения курса. Его роль в формировании специалистов по автосервису в современных рыночных условиях.

- 1 Основные понятия
- 2 Основные определения
- 3 Роль дисциплины в формировании специалистов по автосервису
- 4 Современные рыночные условия

Тема № 2. Автосервис как система оказания услуг

- 5 Системы автосервиса.
- 6 Требования к системам автосервиса.
- 7 Цены и ценовая политика.
- 8 Бизнес-план в системе планирования предприятия автосервиса.

Тема № 3. Проектирование услуг. Сервисный план

- 9 Проектирование услуг, которые способны помочь бизнесу в достижении запланированных результатов
- 10 Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг
- 11 Идентификация рисков и управление ими
- 12 Проектирование безопасности и отказоустойчивости it-инфраструктур
- 13 оборудования, приложений, информационных ресурсов;
- 14 Проектирование методов и метрик для измерений;

Тема № 4. Дистрибьюторская и дилерская деятельность предприятий автосервиса.

- 15 Дистрибьюторы, дилеры и дилерские сети.
16. Характеристика дилерских предприятий
- 17 Анализ работы дилеров.
- 18 Примеры лучших дилерских центров.

Тема № 5. Торговая деятельность предприятий автосервиса

- 19 Спрос на рынке автосервисных услуг
- 20 Предложение на рынке автосервисных услуг
- 21 Сегментирование рынка
- 22 Определение емкости рынка автосервисных услуг
- 23 Ценообразование на автосервисные услуги.
- 24 Реклама на рынке автосервисных услуг
- 25 Изучение спроса и предложений на рынке автосервисных услуг.
- 26 Законы изменения рыночной структуры

Тема № 6. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.

27 Понятие качества услуг

28. Показатели качества услуг.

29 Методы оценки

30 Особенности обеспечения качества услуг.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 «Качество исполнения работ» и «качество обслуживания потребителя» в автосервисе связаны следующим образом

- 1) это независимые и вообще не связанные между собой категории
- 2) это единые и неделимые характеристики качества оказания автосервисной услуги
- 3) «качество исполнения работ» включает в себя «качество обслуживания потребителя»

2 Автомобили конструктивно отличаются между собой

- 1) размером кузова
- 2) мощностью двигателя
- 3) количеством дверей

3 Автомобиль - это

- 1) средство передвижения и перевозки грузов
- 2) важнейший источник получения личных доходов граждан
- 3) предмет коллекционирования

4 Автомобиль выходит из строя по следующей причине:

- 1) при небольших повреждениях кузова
- 2) отказываются служить некоторые узлы и агрегаты
- 3) владелец давно не проходил техосмотр

5 Автомобиль не является экологически чистым видом транспорта, так как

- 1) воспринимается плохо человеком, особенно в городах
- 2) создает шум на улицах
- 3) в процессе его работы выделяются выхлопные газы, отравляющие атмосферу и образующие «смог»

6 Автосервис - это

- 1) совокупность предприятий различных организационно-правовых форм для поддержания автомобилей, принадлежащих гражданам, в исправном и безопасном для эксплуатации состоянии
- 2) общественно организованная под контролем государства система удовлетворения потребностей владельцев автомобилей в их ремонте и автотехобслуживании
- 3) мелкие частные предприятия и пункты автотехобслуживания в регионе
- 4) крупные технические центры автотехобслуживания и их филиалы

7 Альтернативными системами оплаты труда работников автосервиса являются

- 1) тарифная и в процентах от выручки
- 2) тарифная и бестарифная
- 3) простая и премиально-прогрессивная
- 4) индивидуальная и коллективная

8 Базовой моделью автомобиля считается

- 1) модель, укомплектованная более мощным двигателем
- 2) модель, укомплектованная мощным двигателем, с улучшенной отделкой салона
- 3) принятая к производству на заводе первая модель автомобиля

9 Балансовый документ, обеспечивающий взаимовыручку показателей функционирования и развития предприятия автосервиса, называется

- 1) бухгалтерским балансом

2) финансовым планом 3) бизнес-планом 4) свободной таблицей показателей

10 Более эффективным видом рекламных средств на предприятиях автосервиса считается

- 1) почтовая реклама
- 2) кино-, теле- и радиореклама
- 3) реклама на улицах
- 4) печатная реклама

11 В автосервисе преобладают

- 1) массовое и крупносерийное производство
- 2) массовое и серийное производство
- 3) крупносерийное и серийное производство
- 4) индивидуальное и серийное производство

12 В процессе выполнения ремонтных работ или оказания сервисных услуг основным источником возмещения затрат на производство и формирования фондов денежных средств предприятия автосервиса является

- 1) инвестиции
- 2) выручка от реализации ремонтных работ и услуг
- 3) фонд накопления
- 4) фонд потребления

13 В условиях рыночных отношений предприятию автосервиса маркетинговая деятельность необходима, т.к.

- 1) спрос населения на услуги автосервиса в большинстве регионов без того достаточен
- 2) на исследование рынка нужны значительные затраты
- 3) получить объективную информацию, прежде всего о конкурентах, не представляется возможным

14 Главной целью, основным движущим мотивом оказания автосервисных услуг является

- 1) поддержание в работоспособном и качественном состоянии автомобилей различных типов и марок, принадлежащих гражданам, с меньшими затратами ресурсов (большей прибылью)
- 2) отсутствие претензий и жалоб населения по вопросам оказания автосервисных услуг
- 3) более полное удовлетворение потребностей владельцев автомобилей в ремонте и техническом обслуживании последних

15 Дефекты, обнаруженные потребителем после ремонта и техобслуживания автомобиля, должны быть устранены в течение

- 1) 1 месяц
- 2) 10 дней
- 3) 20 дней
- 4) 1 недели

16 Дифференциация цен на различные автосервисные услуги подразделяется на

- 1) территориальную, сезонную, по срокам выполнения работ и в зависимости от особых режимов работы предприятия
- 2) территориальную, по срокам выполнения, инфляционную, временную
- 3) территориальную, постоянную, временную, инфляционную
- 4) сезонную, дополнительную, временную, в зависимости от режима работы предприятия

17 Для предприятий автосервиса больше подходят формы оплаты труда:

- 1) в виде доли прибыли предприятия и повременная
- 2) сдельно-прогрессивная, коллективная, в процентах от выручки
- 3) простая и премиальная
- 4) договорная и коллективная

18 Заказчик имеет право отказаться от уже выполненного заказа на ремонт и техническое обслуживание автомобиля

- 1) при наличии объективных причин
- 2) если по каким-либо причинам нарушены условия заключенного договора
- 3) в том случае, если не учтены его индивидуальные требования и запросы, согласованные при приеме заказа на услугу

19 Заказчик может расторгнуть договор об оказании автосервисной услуги

- 1) только тогда, когда становится очевидным, что услуга будет некачественной
- 2) если завышена цена услуги
- 3) в любое время

20 Заказы на услуги предприятий автосервиса могут выполняться в сроки

- 1) минимальные для потребителя
- 2) обычные и ускоренные
- 3) любые, согласованные с заказчиком
- 4) максимальные для предприятия

21 Заработная плата работника автосервиса при бестарифной системе оплаты труда зависит от

- 1) внедрения передовой технологии производства работ, фактически отработанного времени, коэффициента трудового участия
- 2) квалификационного уровня работника, коэффициента трудового участия и фактически отработанного времени
- 3) сроков исполнения заказов, качества ремонтных работ

22 Затраты предприятия автосервиса, которые носят повседневный характер, называются

- 1) приведенными
- 2) совокупными
- 3) дополнительными единовременными
- 4) текущими

23 Затраты предприятия автосервиса, которые носят разовый (эпизодический) характер, называются

- 1) текущими
- 2) приведенными
- 3) дополнительными единовременными

24 Исчисление себестоимости отдельных видов и услуг по статьям расходов называется

- 1) условно-постоянными затратами
- 2) сметой расходов
- 3) текущими затратами
- 4) калькуляцией

25 Капитальному ремонту в течение срока службы подлежат

- 1) автомобили «Москвич» и «Ока»
- 2) все без исключения автомобили
- 3) все модели «Жигулей»
- 4) только «ГАЗ» Волга

26 Качество исполнения заказов на услуги автосервиса - это соответствие

- 1) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ разработанным на предприятии образцам, выбранным за эталон качества
- 2) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ всем имеющимся на предприятии техническим условиям и стандартам
- 3) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ основным требованиям и запросам потребителей

27 Комплексными предприятиями автосервиса считаются

- 1) станции техобслуживания и ремонта, призванные выполнять все виды автосервисных работ и услуг по заявкам владельцев автомобилей

- 2) пункты, предлагающие различные сопутствующие услуги материального и нематериального характера
- 3) пункты, входящие в состав других предприятий сферы обслуживания

28 Конкуренция в автосервисе предполагает

- 1) достижение высокого качества оказания автосервисных услуг
- 2) устранение неугодных конкурентов в конкретном регионе, чтобы диктовать свою волю на рынке автосервисных услуг
- 3) снижение издержек предприятий автосервиса

29 Контроль качества ремонта и технического обслуживания автомобилей, принадлежащих гражданам, должны осуществлять

- 1) сотрудники ГАИ 2) работники предприятия автосервиса 3) потребители услуг

30 Легковой автомобиль рассчитан в среднем на

- 1) 10 лет эксплуатации 2) 25 лет эксплуатации 3) 4 года эксплуатации
- 4) 50 лет эксплуатации

31 Понятие дилерского предприятия

- а. Предприятие, закупающее продукцию оптом и торгующее ею в розницу или малыми партиями
- б. Предприятие, находящееся в структуре производителя, закупающее продукцию оптом и торгующее ею в розницу или малыми партиями
- в. Дочернее предприятие производителя продукции

32 Назначение Дилерского договора

- а. Заключается между производителем и дилером и определяет их права и обязанности
- б. Заключается между производителем и дилером для определения стоимости и квот продажи товара
- в. Заключается между покупателем и дилером и определяет их права, обязанности и реквизиты

33 Понятие Эксклюзивного дилера

- а. Имеет эксклюзивные права на представительство в определённом регионе
- б. Имеет эксклюзивные права на продажу товара по договорной цене
- в. Имеет эксклюзивные права на представительство определенной марки автомобилей

34 Понятие Дистрибьютера

- а. Крупный посредник, предлагающий товар известного производителя
- б. Производитель товара
- в. Эксклюзивный дилер в определенном регионе

35 Пути зарабатывания денег дилером

- а. Дилер зарабатывает деньги на проценте от фактически реализованного товара компании и за объем продаж
- б. Дилер зарабатывает деньги на проценте от фактически реализованного товара компании
- в. Дилер зарабатывает деньги на проценте от фактически реализованного товара компании, за объем продаж и за правильную дилерскую политику

36 Назначение Протокола о намерениях

- а. Закрепляет достигнутые соглашения Поставщика и Претендента об организации дилерского предприятия автомобильной марки
- б. Разграничивает права и обязанности Поставщика и Покупателя автомобилей
- в. Фиксирует объемы продаж автомобилей, аксессуаров и запасных частей

- 37 Понятие бизнес-плана
- План коммерческой деятельности фирмы
 - План покупки-продажи товаров фирмой в пятилетней перспективе
 - План покупки-продажи товаров фирмой в трехлетней перспективе
- 38 Назовите составляющие предприятия комплексного типа
- Выставочный зал, сервисная зона и склад в одном здании
 - Выставочный зал, сервисная зона, заправочная станция и склад в одном здании
 - Выставочный зал и сервисная зона в одном здании
- 39 Необходимо ли разделение зон выставочного зала, сервиса, склада и т.д.?
- Да, необходимо четкое разделение
 - Некоторые зоны могут быть объединены
 - Нет
- 40 Должны ли согласовываться материалы отделки, система освещения, техническое и торговое оборудование предприятия с автопроизводителем?
- Да
 - Нет
 - Согласовываются только некоторые элементы
- 41 Может ли поставщик осуществлять инспекционный контроль за ходом реализации проекта?
- Да, может
 - Не может
 - Может только при острой необходимости
- 42 Какие показатели согласовывается в плане продаж автомобилей?
- Количество и модели
 - Количество, модели и стоимость
 - Количество
 - Модели
- 43 Какой вид деятельности является дополнительным для дилерского предприятия?
- Купля-продажа подержанных автомобилей
 - Продажа новых автомобилей
 - Сервисное обслуживание автомобилей
 - Продажа оригинальных деталей и аксессуаров
- 44 Что подлежит согласованию на соответствие стандартам марки автопроизводителя и директивам поставщика?
- Материалы отделки экстерьера и интерьера, оборудование и оснащение Дилерского предприятия
 - Количество продаваемых автомобилей отдельно по каждой модели
 - Оборудование и оснащение дилерского предприятия, количество и экипировка сотрудников, территориальное расположение предприятия
- 45 От чего зависит минимальная площадь склада оригинальных деталей и аксессуаров марки и бытовых помещений?
- От количества рабочих постов
 - От времени года и климатических условий в регионе
 - От площади выставочного зала и сервисной зоны
- 46 Из каких соображений рассчитываются места парковки для автомобилей клиентов сервиса?
- В зависимости от количества рабочих постов в сервисной зоне
 - В зависимости от объема продаж автомобилей в месяц
 - В зависимости от количества мастеров-приемщиков, работающих в одной смене

- 47 Какое количество мест парковки необходимо для автомобилей клиентов отдела продаж при годовом плане поставки от 200 до 500 автомобилей?
- Минимум 8 парковочных мест
 - Минимум 4 парковочных места
 - От 4 до 6 парковочных мест
- 48 Какое количество мест парковки необходимо для автомобилей клиентов отдела продаж при годовом плане поставки более 500 автомобилей?
- Минимум 10 парковочных мест
 - Минимум 4 парковочных места
 - От 4 до 6 парковочных мест
 - 8 парковочных мест
- 49 Какое количество мест парковки необходимо для автомобилей клиентов отдела продаж при годовом плане поставки до 200 автомобилей?
- Минимум 6 парковочных мест
 - Минимум 10 парковочных мест
 - Минимум 4 парковочных места
 - От 4 до 6 парковочных мест
- 50 Как рассчитывается количество мест для автомобилей, находящихся в ремонте?
- Минимум 3 места на один рабочий пост
 - Минимум 5 мест на один рабочий пост
 - Одно место на один рабочий пост
- 51 Чего не предполагает концепция внутреннего обустройства Дилерского предприятия?
- Имеется зона психологической разгрузки сотрудников предприятия
 - Демонстрационная зона автомобилей, место приемки автомобилей на СТО и место продажи оригинальных деталей и аксессуаров марки находятся в непосредственной близости друг от друга
 - Рабочие места продажи автомобилей находятся на определенном расстоянии от приемки автомобилей
 - Имеется зона отдыха и ожидания для клиентов
- 52 Что означает понятие «Шоу-рум»?
- Выставочный зал отдела продаж
 - Комната для психологической разгрузки
 - Комната для отдыха и ожидания для клиентов
- 53 Понятие «Активной приемки» автомобилей
- Экспресс диагностика автомобиля в присутствии клиента с целью определения неисправностей
 - Приемка автомобиля посредством частичной разборки
 - Приемка автомобиля посредством пробной поездки с имитацией плохих дорожных условий
- 54 Какие требования предъявляют к оборудованию склада?
- Возможность поиска деталей по соответствующему номеру на носителе и их учета
 - Наличие только двухъярусных стеллажей
 - Наличие подъемно-транспортного оборудования
- 55 За чей счет обеспечивается наличие соответствующего оборудования и рекламных материалов в соответствии с корпоративным дизайном?

- a. За счет Дилерского предприятия
 - б. За счет производителя
 - в. За счет производителя и Дилерского предприятия на договорной основе
- 56 Что включает в себя комплекс внешних элементов корпоративной идентификации?
- a. Пилон, фасадная вывеска и входной модуль
 - б. Пилон, входной модуль и дорожные рекламные щиты
 - в. Входной модуль и наклейки на фасаде Дилерского предприятия
- 57 Укажите одно из обязательных требований к оснащению сервиса Дилерского предприятия
- a. Наличие специального инструмента и специального оборудования
 - б. Наличие всех необходимых запасных частей
 - в. Наличие сварочного и слесарного оборудования
- 58 Укажите требование не обязательное для оснащения сервиса Дилерского предприятия
- a. Наличие гидравлического и пневматического привода для инструментов
 - б. Наличие технической литературы
 - в. Наличие всех необходимых электронных каталогов и программ по сервису и запасным частям
 - г. Наличие специального инструмента и специального оборудования
- 59 Укажите основные обязанности диспонента Дилерского предприятия
- a. Планирование заказов и участие в закупке автомобилей, анализ складов, повышение качества работы предприятия
 - б. Планирование заказов и участие в закупке автомобилей, анализ складов, работа с клиентами и повышение качества работы предприятия
 - в. Организация переписки между Производителем и Дилерским предприятием
- 60 Какая форма отчетности устанавливается для Дилерских предприятий?
- a. Ежемесячный отчет о продажах с прогнозом на дальнейшие 3 месяца
 - б. Ежемесячный отчет о продажах с прогнозом на дальнейший 1 месяц
 - в. Годовой отчет о продажах
- 61 Какой объем расходов на рекламу сервисных услуг дилера, оригинальных деталей и аксессуаров марки?
- a. Не менее 1,5 % от согласованного дилером с поставщиком годового объема реализации сервисных услуг, оригинальных деталей и аксессуаров в денежном выражении
 - б. Не менее 15 % от согласованного дилером с поставщиком годового объема реализации сервисных услуг, оригинальных деталей и аксессуаров в денежном выражении
 - в. Не менее 30 % от согласованного дилером с поставщиком годового объема реализации сервисных услуг, оригинальных деталей и аксессуаров в денежном выражении
- 62 Что подразумевают под собой мероприятия по изучению удовлетворенности клиентов?
- a. Проведение телефонных опросов клиентов о результатах выполненных работ
 - б. Анкетирование клиентов о результатах выполненных работ
 - в. Социальный опрос клиентов на улицах города
- 63 Укажите достоинство Экспресс-сервиса

- а. Оказание сервисных услуг без предварительной записи
 - б. Оказание сервисных услуг на безвозмездной основе
 - в. Оказание сервисных услуг в отношении электронной системы управления
- 64 Каким навыкам уделяется наибольшее внимание при обучении сотрудников дилерского предприятия?
- а. Навыкам по обслуживанию систем, отвечающих за безопасность автомобиля
 - б. Навыкам по обслуживанию систем, отвечающих за комфорт в салоне автомобиля
 - в. Навыкам по обслуживанию электронной системы управления двигателем
- 65 Какое из требований является необходимым для организации Дилерского предприятия
- а. Организация отдельного места выдачи готовых автомобилей
 - б. Организация отдельного места общественного питания
 - в. Организация отдельного помещения для продажи оригинальных запчастей и аксессуаров
- 66 Какие требования предъявляются к сотрудникам компании, вступающим в соответствии со своими служебными полномочиями в контакт с клиентами?
- а. Должны быть опрятно одеты в корпоративном стиле марки и носить бейджи с указанием имени и занимаемой должности
 - б. Должны быть одеты в футболки с фирменным логотипом
 - в. Должны быть опрятно одеты в корпоративном стиле марки
- 67 Какое из требований не обязательно при организации сервисного обслуживания?
- а. Озеленение территории для создания благоприятной экологической среды
 - б. Проведение мероприятий по изучению удовлетворенности клиента
 - в. Наличие сервис-мобиля в соответствии с директивой Поставщика
- 68 Какое количество подменных автомобилей необходимо для Дилерского предприятия?
- 12 Не менее одного подменного автомобиля на 10 заказ-нарядов в день
 - 13 Не менее одного подменного автомобиля на 2 заказ-наряда в день
 - 14 Наличие двух подменных автомобилей
- 69 Какой единый срок ответов на письменные обращения клиентов установлен для всех служб Дилерского предприятия?
- а. В течение 5 рабочих дней
 - б. В течение 3 рабочих дней
 - в. Незамедлительно
 - г. В течение 7 рабочих дней
- 70 Какой должности не существует в отделе сервисного обслуживания?
- а. Мастер подъемника
 - б. Мастер цеха
 - в. Инженер по гарантии
 - г. Шеф-тренер
- 71 В соответствии с дилерскими стандартами, где должен находиться склад оригинальных деталей и аксессуаров марки?
- а. Между «шоу-румом» и сервисной зоной
 - б. Между сервисной зоной и участком уборочно-моечных работ
 - в. В сервисной зоне
 - г. В отделе продаж
- 72 Какая судьба ждет детали (узлы, агрегаты), замененные на автомобиле по гарантии?
- а. Хранятся на отдельном складе определенное время в соответствии с директивой Поставщика
 - б. Утилизируются в установленном порядке
 - в. Отправляются Поставщику в течение пяти рабочих дней

- 73 За счет чего осуществляется учет оригинальных деталей и аксессуаров марки?
- Посредством электронного каталога оригинальных деталей и аксессуаров марки
 - Посредством амбарной книги-каталога оригинальных деталей и аксессуаров марки
 - Посредством сайта Дилерского предприятия в сети Интернет
- 74 За счет чего осуществляется заказ оригинальных запасных частей?
- Посредством специальной системы заказа, предоставленной Поставщиком
 - Посредством письменного обращения
 - Посредством телефонной связи
 - Посредством электронного каталога оригинальных деталей и аксессуаров марки
- 75 Чем регламентируется годовой объем продаж автомобилей?
- Минимальным годовым планом продаж для региона сбыта, который определяется Поставщиком
 - Минимальным годовым планом продаж для региона сбыта, который определяется Дилером
 - Покупательской способностью населения, проживающего в регионе сбыта
- 76 Каким образом дилер обязан обеспечивать сотруднику предприятия возможность обучения по продукту, технике и стандартам марки?
- Посредством внутреннего обучения на Дилерском предприятии, согласно рекомендациям и предоставленным материалам;
 - Посредством обучения в университетах страны
 - Посредством прохождения курсов повышения квалификации в средних профессиональных образовательных учреждениях
- 77 Каким образом дилер обязан обеспечивать сотруднику предприятия возможность обучения по продукту, технике и стандартам марки?
- Направляя сотрудника на тренинги и семинары в учебный центр автопроизводителя
 - Посредством прохождения курсов повышения квалификации в средних профессиональных образовательных учреждениях
 - Направляя сотрудника для обучения на предприятие по сборке автомобилей
- 78 Каким образом дилер обязан обеспечивать сотруднику предприятия возможность обучения по продукту, технике и стандартам марки?
- Принимая участие в программах обучения с удаленным доступом (E-learning) и on-line тестирования
 - Посредством дистанционных технологий обучения в университетах страны
 - Направляя сотрудника для обучения на предприятие по сборке автомобилей
- 79 Чему не содействует качественная сервисная деятельность?
- Снижению уровня удовлетворенности клиентов
 - Повышению в существенной мере экономической результативности бизнеса в области автомобилизма
 - Повышению безопасности дорожного движения
- 80 Какое количество автомобилей должно быть представлено в выставочном зале?
- Модельный ряд марки
 - Не менее 5 автомобилей
 - Не менее 6 автомобилей
- 81 Как оборудуется зона Активной приемки автомобилей?
- Оснащается диагностическим оборудованием
 - Оснащается стендом для регулировки углов установки колес
 - Оснащается ручными моечными установками
- 82 Свойство автомобиля сохранять в течение требуемого времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих его способность выполнять необходимые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонта, хранения и транспортирования это ...

- а. безотказность
- б. надежность
- в. сохраняемость
- г. предельное состояние

83 Свойство автомобиля и его составных частей сохранять работоспособность в течение определенного времени или пробега без вынужденных перерывов в заданных условиях эксплуатации это ...

- а. безотказность
- б. надёжность
- в. приспособляемость
- г. сохраняемость

84 Объем выполненной автомобилем работы, выражаемый в километрах (пробега) или продолжительность его работы, измеряемая в часах это ... ресурс

- а. выработка
- б. запас хода
- в. наработка

85 Свойство автомобиля сохранять работоспособность до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта это ...

- а. надёжность
- б. долговечность
- в. наработка

86 Состояние автомобиля, при котором его параметры соответствуют всем техническим требованиям, и автомобиль не имеет отказов это ...

- а. работоспособность
- б. надёжность
- в. исправность
- г. ремонтпригодность

87 Состояние автомобиля, при котором его параметры, характеризующие его способность выполнять заданные функции, находятся в заданных пределах это ...

- а. работоспособность
- б. исправность
- в. надёжность

88 Переход автомобиля в неисправное, но работоспособное состояние называется ...

- а. отказом
- б. наработкой
- в. повреждением

89 Переход автомобиля в неработоспособное состояние называется ...

- а. повреждением
- б. аварией
- в. поломкой
- г. отказом

90 Свойство автомобиля в его приспособленности к предупреждению, обнаружению и устранению причин и последствий отказов, путем проведения технического обслуживания и ремонтов это ...

- а. надёжность
- б. ремонтпригодность
- в. исправность

91 Состояние автомобиля, при котором дальнейшее его использование по назначению недопустимо, или экономически нецелесообразно либо восстановление его исправности невозможно или нецелесообразно, называют...

- а. неисправностью
- б. критическим состоянием
- в. пограничным состоянием
- г. предельным состоянием

92. Какую функцию в двигателе выполняет система смазки:

- а) приготавливает горючую смесь из паров топлива и воздуха;
- б) отводит тепло от деталей двигателя и передаёт его окружающему воздуху;
- в) своевременно впускает в цилиндры двигателя горючую смесь (воздух) и выпускает отработавшие газы ;
- г) обеспечивает подачу масла к трущимся поверхностям деталей и его фильтрацию.

93. В каких единицах измеряется вязкость масла:

- а) джоулях; б) сантистоксах; в) молях; г) байтах; д) люксах.

94. Какой параметр масла, не является его измерителем:

- а) температура застывания; б) стабильность; в) вязкость; г) температура вспышки;
- д) нагарообразование.

95. Какие типы смазки в ДВС существуют:

- а) разбрызгиванием; б) под давлением; в) все перечисленные; г) самотёком; д) комбинированные.

96. Масляный насос в системе обеспечивает:

- а) фильтрацию масла; б) регенерирование масла; в) создание необходимого давления масла; г) предохраняет систему от избыточного давления масла.

97. Масляный насос какого типа применяется в двигателях внутреннего сгорания:

- а) роторного; б) турбовинтового; в) реактивного; г) шестерёнчатого.

98. Какой вид фильтрации масла не применяется в двигателе внутреннего сгорания:

- а) под давлением; б) инжекторный; в) центробежный.

99. Какое давление масла в двигателе опаснее:

- а) повышенное; б) пониженное; в) нормальное.

100. Назначение редукционного клапана в системе:

- а) предохраняет двигатель от пониженного давления масла;
- б) предохраняет двигатель от повышенного давления масла;
- в) предохраняет двигатель от загрязнения масла.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Выполнить анализ автомобильного рынка в России, в ходе которого определяется потребность того или иного региона в размещении автомобильного дилерского центра определенной марки.

Студенты должны придумать название проектируемой компании, логотип и рекламный слоган. Логотип изображается в цветном виде в любом графическом редакторе.

Также студенты определяют место расположения планируемого дилерского центра и обозначают его на карте. Приводят обоснование сделанного выбора.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Изучить основные функции каждого подразделения.

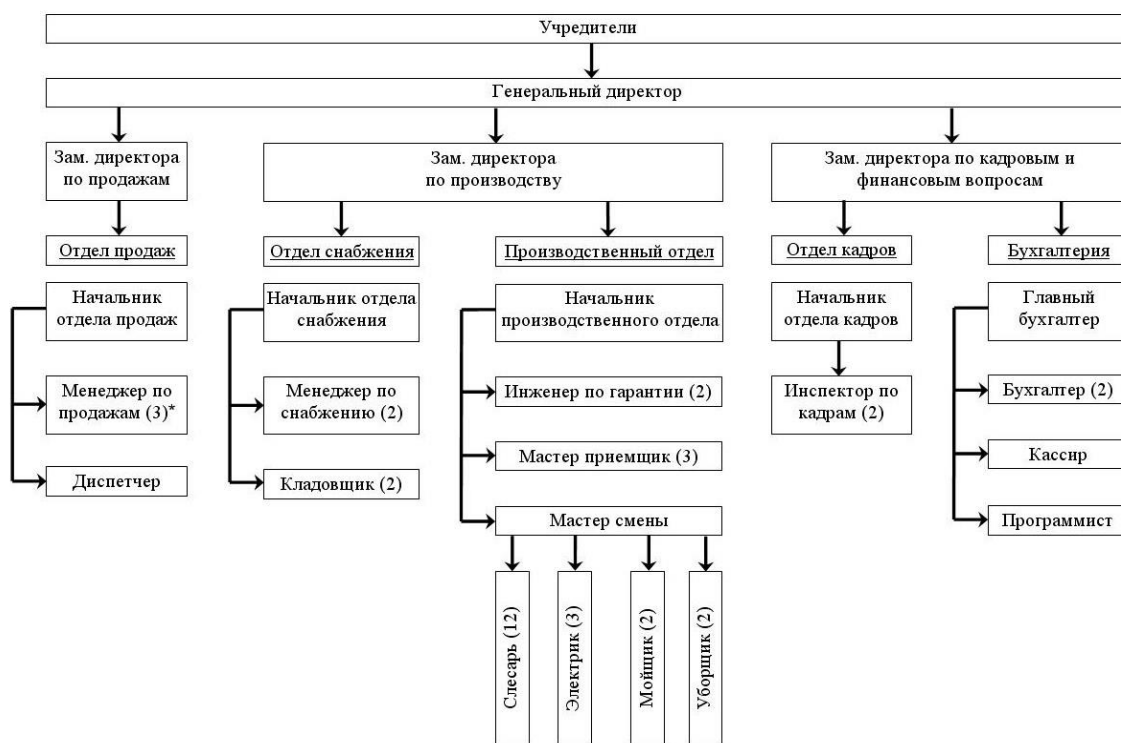


Рисунок – Схема организационно-производственной структуры

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Изучить рекомендации одной из ведущих автомобильных фирм по определению мощности дилерского центра в зависимости от количества автомобилей ее марки возрастало 7 лет.

Некоторые автомобильные фирмы рекомендуют 300 автомобилей на пост, некоторые - 560. Данные на рисунке 2 частично расходятся с такими рекомендациями.

Количество постов								18	20
							16		
					12	14			
				10					
			8						
		6							
	3								
	200	200	225	240	250	257	250	300	300
	Автомобилей на пост, шт.								
	600	1200	1800	2400	3000	3600	4000	5400	6000
Парк автомобилей									

Рисунок – Зависимость мощности дилерского центра от количества автомобилей

Компетентностно-ориентированная задача № 4

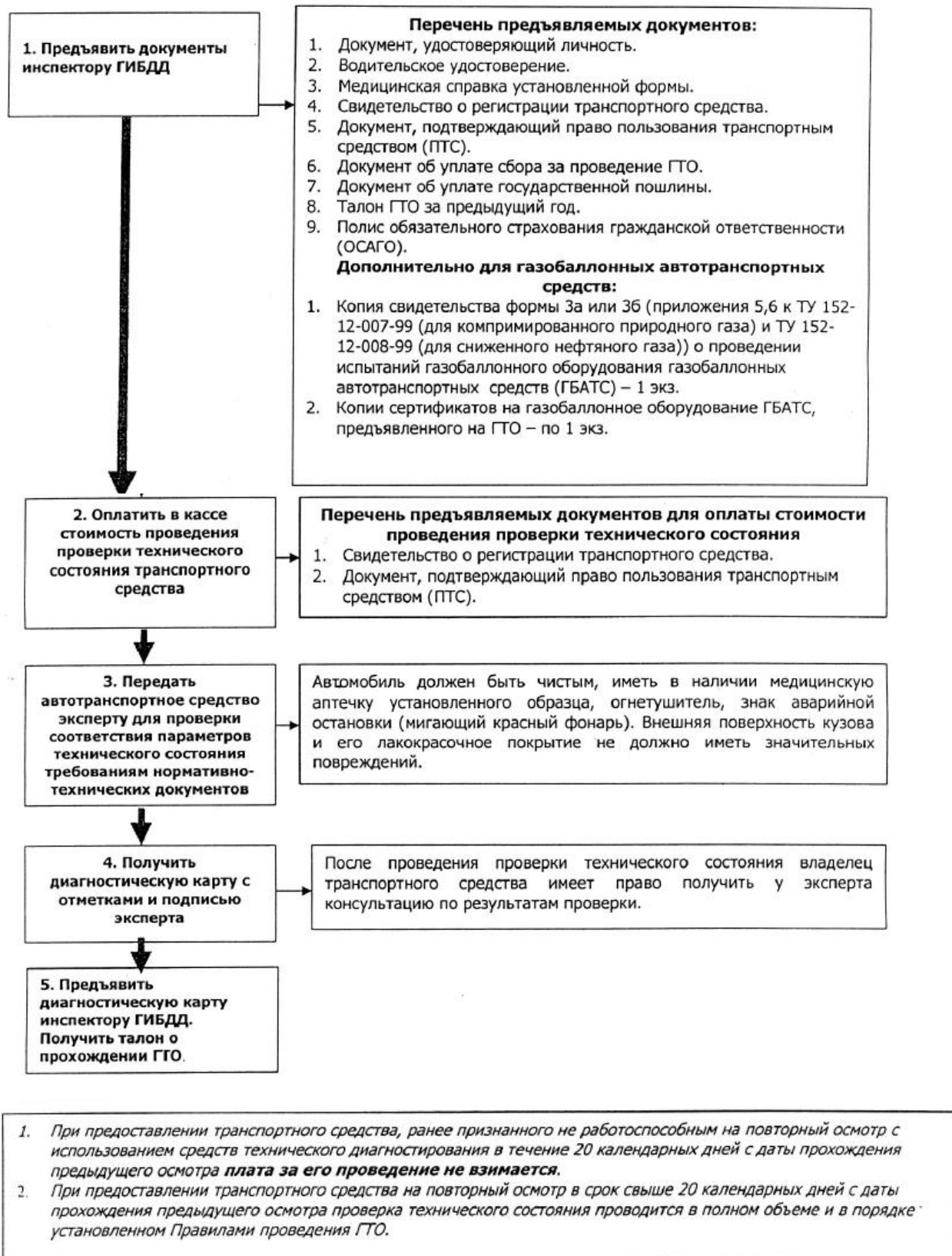
Изучить технологические процесс обслуживания автомобилей



Рисунок – Технологические процесс обслуживания автомобилей

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Ознакомиться со схемой порядка прохождения технического осмотра
автотранспортных средств



Компетентностно-ориентированная задача № 6

Дать описание технических характеристик АТС, его фотографию и цену (допускается вставить копию с интернет страницы) с приложением необходимых документов для приобретения АТС (заполненные собственноручно): ПТС, справка-счет, договор купли-продажи и т.д.

Таблица – Варианты заданий

В	АТС	Способы	В	АТС	Способы
1	ВАЗ	Новый в автосалоне	16	Lexus	Новый в автосалоне
2	ГАЗ	Автокредитование	17	Mazda	Автокредитование
3	УАЗ	С пробегом по объявлению	18	Mercedes-Benz	С пробегом по объявлению
4	Audi	Новый в автосалоне	19	Mitsubishi	Новый в автосалоне
5	BMW	Автокредитование	20	Nissan	Автокредитование
6	Chevrolet	С пробегом по объявлению	21	Opel	С пробегом по объявлению
7	Chrysler	Новый в автосалоне	22	Peugeot	Новый в автосалоне
8	Citroen	Автокредитование	23	Porsche	Автокредитование
9	Daewoo	С пробегом по объявлению	24	Renault	С пробегом по объявлению
10	Fiat	Новый в автосалоне	25	Skoda	Новый в автосалоне
11	Ford	Автокредитование	26	Ssang Yong	Автокредитование
12	Honda	С пробегом по объявлению	27	Suzuki	С пробегом по объявлению
13	Hyundai	Новый в автосалоне	28	Toyota	Новый в автосалоне
14	KIA	Автокредитование	29	Volkswagen	Автокредитование
15	Land Rover	С пробегом по объявлению	30	Volvo	С пробегом по объявлению

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Расшифровка коэффициентов для расчета ОСАГО

Коэффициент	Расшифровка коэффициента	Примечание
ТБ	Базовый тариф ОСАГО	На 2012 год базовый тариф ОСАГО изменяется в пределах от 305 до 2965 рублей. ОСАГО калькулятор использует значение для физлица и автомобиля категории В (1980 руб.)
КТ	Территориальный коэффициент ОСАГО	Этот коэффициент может значительно повлиять на стоимость ОСАГО расчет, он изменяется от 0.5 до двух. ТК зависит от территории преимущественного использования ТС
КБМ	Коэффициент бонус-малус	Этот коэффициент ОСАГО позволит узнать стоимость более точно, чем с помощью сервисов «расчет ОСАГО онлайн». В том случае, если автовладелец страхуется не первый раз и в предыдущие годы у него были страховые выплаты, то рассчитать ОСАГО онлайн можно только на подробных калькуляторах
КВС	Возраст-стаж коэффициент ОСАГО	Если возраст не больше 22 лет или стаж вождения не больше 3 лет, то рекомендуется при онлайн расчете ОСАГО выбрать значение – 1,8

КО	Коэффициент ограничивающий количество допущенных лиц	КО = 1, если ТС будут управлять только те лица, которые вписаны в полис ОСАГО и равен 1,8, если ТС может управлять любое лицо.
КМ	Коэффициент мощности двигателя	Обязательно необходимо указывать реальную мощность двигателя.
КС	Период использования ТС	Период использования ТС должен быть равен или меньше срока страхования.
КН	Коэффициент нарушений	За несоблюдение правил ОСАГО КН изменяется от 1 до 1,5
КП	Срок страхования	Максимальный срок страхования – 1 год.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Дать краткое описание условий и способы проведения проверки технического состояния тормозного управления;

Провести расчет длины тормозного пути по заданному варианту.

По полученным результатам построить схему остановочного пути.

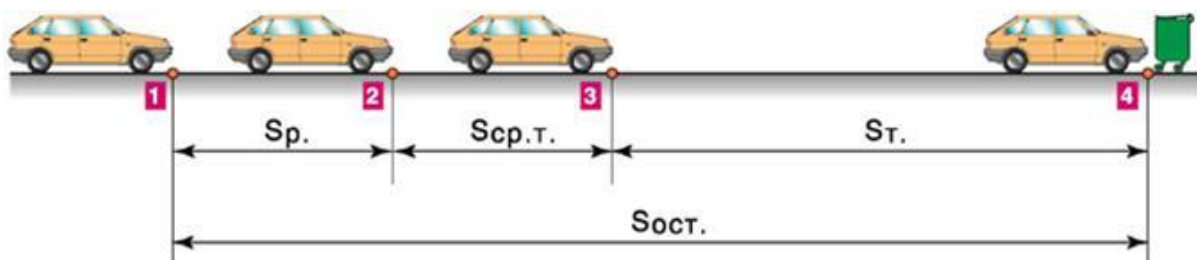


Рисунок – Остановочный путь: **Sp.** — путь, пройденный автомобилем за время реакции водителя; **Scp.т.** — путь, пройденный автомобилем за время срабатывания тормозной системы; **St** — тормозной путь автомобиля; **Soct.** — остановочный путь автомобиля

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Определить выполненную транспортную работу автомобиля, если объём перевезённого груза – $(25 + 2 \cdot X)$ т; суммарная длина ездки с грузом – 12 км; количество ездки – 3; коэффициент статического использования грузоподъёмности – 0,75; коэффициент динамического использования грузоподъёмности – 0,8.

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Определить объём перевезённого груза, если выполненная транспортная работа – $(300 + 10 \cdot X)$ т·км; средняя длина ездки с грузом – 5 км; количество ездки – 4; коэффициент статического использования грузоподъёмности – 0,9; коэффициент динамического использования грузоподъёмности – 0,8.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Автомобиль выполнил за день 5 ездки. Пробег с грузом за одну ездку – $(50 + 2 \cdot X)$ км, коэффициент использования пробега: на маршруте – 0,5, за рабочий день – 0,45. Определить общий, гружённый, холостой и нулевой пробеги автомобиля за день.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Определить уровень и степени механизации АТП, при $T_m = 145$ чел.·ч трудоемкость механизированных операций процесса из применяемой технологической документации, если известны следующие данные

Таблица – Исходные данные для решения задачи

Наименование показателей	Варианты									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Общее количество операций	60	100	200	150	250	50	70	120	170	220
Общая трудоемкость всех операций, чел. · ч	150	250	300	420	400	180	200	270	330	500
Количество операций со звенностью $z = 1$	20	25	40	30	40	10	15	25	20	50
Количество операций со звенностью $z = 2$	5	10	25	20	35	20	20	15	25	50
Количество операций со звенностью $z = 3$	20	20	25	15	30	7	7	25	35	40
Количество операций со звенностью $z = 3,5$	5	15	20	18	35	5	6	11	25	30
Количество операций со звенностью $z = 4$	5	7	10	7	15	2	6	9	11	15

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Определить параметры щеточной установки для мойки автомобиля, если известны следующие данные

Таблица – Исходные данные для решения задачи

Наименование показателей	Варианты									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L, м	1,20	1,40	1,20	1,00	1,20	1,40	1,20	1,00	1,20	1,40
Диаметр щетки, м	1,2	0,8	0,7	1,0	1,2	0,8	0,7	1,1	1,2	0,8
n, с ⁻¹	1,4	1,2	1,0	1,2	1,4	1,0	1,2	1,2	1,0	1,4
n _щ	3	4	5	6	3	4	5	6	3	4

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Изучить основные неисправности технологического оборудования и способы их устранения представлены в таблице 5.

Таблица - Основные неисправности технологического оборудования и способы их устранения

Основные системы (агрегаты) оборудование, их неисправности	Способ восстановления оборудования
Специализированные рабочие органы:	
1. Износ или разрежение (выдергивание) щетины (волокон) щеток моечных установок. 2. Разработка сопел или повреждение раздаточных пистолетов (водяных, воздушных, моечных).	1. Замена негодных щеток новыми 2. Замена негодных пистолетов новыми
Рабочие, опорно-воспринимающие, захватные системы и органы:	
1. Износ поверхностей роликов, площадок стенов и др. 2. Повреждение зажимов, захватов, подхватов, резьбовых соединений, рычажных систем щеток моечных установок и др.	1. Замена негодных роликов (площадок) новыми. 2. Наварка и последующая расточка роликов. Изготовление отдельных деталей, элементов и др.
Силовые и передаточные устройства:	
1. Рычажные и другие механизмы: износ и ослабление крепления деталей, их деформация и др. 2. Пневматические и гидравлические системы: нарушение герметичности соединений, износ цилиндров, поршней, штоков, повреждение гидронасоса и др.	1. Регулировка, подтягивание сопряженных деталей, узлов. 2. Изготовление новых деталей, узлов, правка деформированных деталей и др.
Продолжение таблицы 5	
Цепные и ременные передачи:	
Ослабление и износ ремней, цепей, шкивов, звездочек и т. д.	Подтягивание соединительных элементов, замена уплотнительных деталей, расточка, протяжка цилиндров, изготовление поршней их колец, замена гидронасоса, регулировка натяжения ремней, цепей, изготовление новых шкивов.
Приводные устройства электродвигателей:	
Перегорание обмоток электродвигателя, износ коллекторов, щеток, повреждение других деталей	Перематывание катушек или замена электродвигателей новыми, проточка коллектора, замена щеток, их пружин.
Редукторы:	
1. Износ или поломка шестерен, червяка, подшипников.	1. Регулировка подшипников, зазора между зубьями шестерен, изготовле-

2. Повреждение корпуса.	ние шестерен, червяка. 2. Замена редуктора в сборе.
Система измерения и сигнализации:	
Увеличение погрешности показаний контрольных приборов и устройств или выход из строя, отказ датчиков, цифровых индикаторов, средств регистрации результатов измерения, элементов электронных систем, перегорание сигнальных и стробоскопических лампочек, изменение зазоров между контактами.	Проверка, регулировка, настройка контрольных устройств, замена их новыми; пайка элементов систем измерения параметров и регистрации результатов контроля; замена датчиков, диодов, резисторов, лампочек, конденсаторов, электронных блоков, других элементов.
Системы управления и автоматизации оборудования:	
Отказ блоков программных устройств, элементов автоматизации процессов работы оборудования, пусковых устройств.	Проверка состояния электрических цепей управления, автоматических устройств отключения оборудования (концевых выключателей и др.); регулировка элементов системы управления оборудованием, замена негодных элементов на новые.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Суточный пробег автомобиля – $(150 + 5 \cdot X)$ км; коэффициент выпуска автомобиля за год – 0,75. Определить годовой пробег автомобиля с грузом, если коэффициент использования пробега – 0,45.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.