

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

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

Рисунок – Зависимость мощности дилерского центра от количества автомобилей

Компетентностно-ориентированная задача № 4

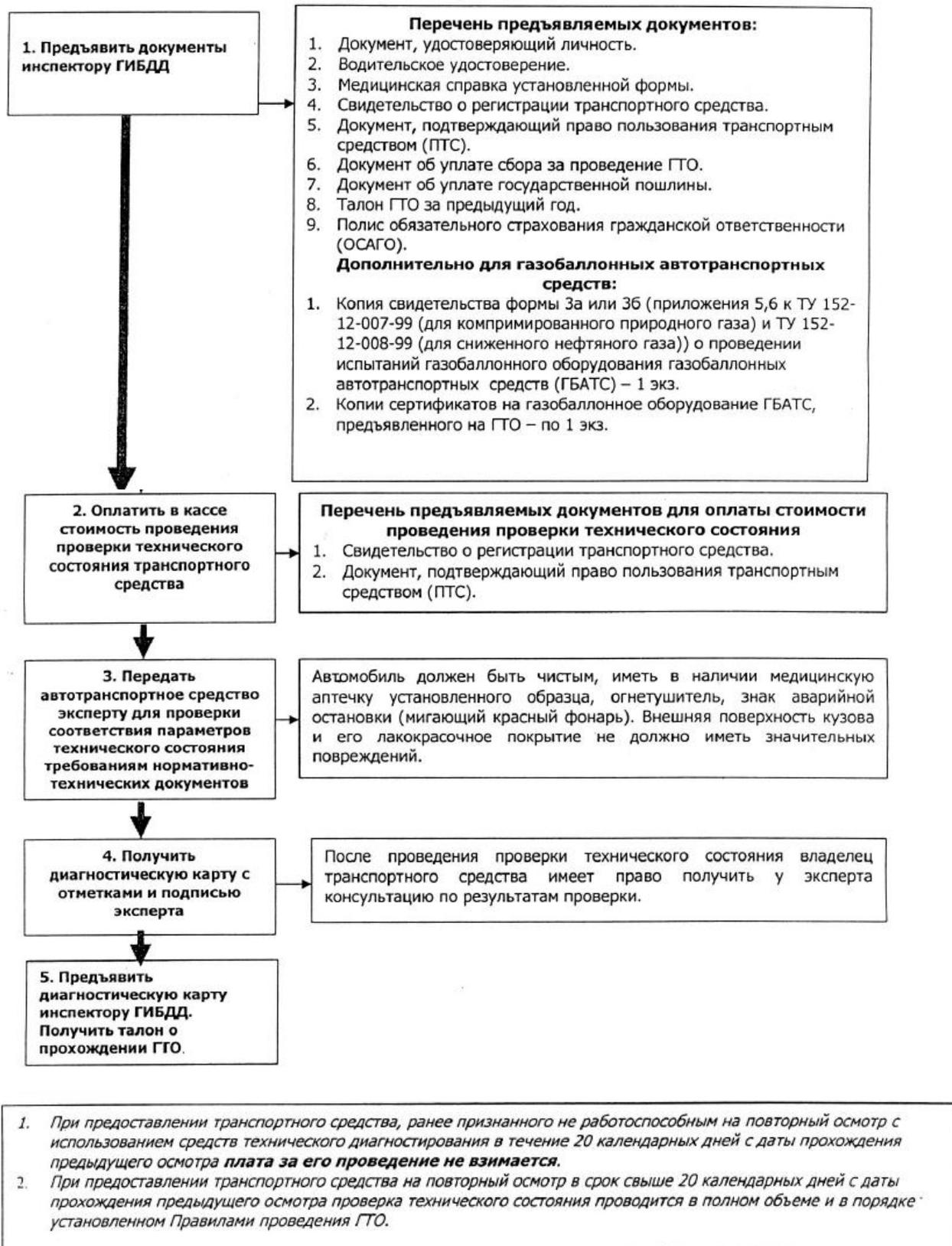
Изучить технологические процесс обслуживания автомобилей



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.

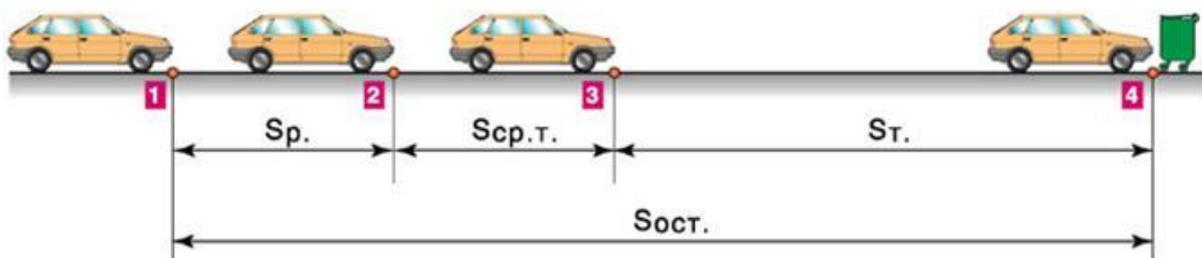


Рисунок – Остановочный путь: **Sp.** — путь, пройденный автомобилем за время реакции водителя; **Scp.t.** — путь, пройденный автомобилем за время срабатывания тормозной системы; **St** — тормозной путь автомобиля; **Soct.** — остановочный путь автомобиля

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 техно-
 логической 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.