

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Алексеевич
Должность: И.о. директора института перспективной инженерии
Дата подписания: 16.06.2026 16:22:01
Уникальный программный ключ:
990bea3aeec848c23bd8699e48288f8a1160c000

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора института
перспективной инженерии
канд.техн. наук, доцент
Порохня А.А.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса

Направление подготовки	23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов		
Направленность (профиль)	Автомобили и автомобильное хозяйство		
Год начала обучения	2026 г.		
Форма обучения	очная	заочная	очно-заочная
Реализуется в семестре	4	4	

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (профиль Автомобили и автомобильное хозяйство) очная форма обучения.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса»

3. Разработчик: Бабич А.Г., доцент ДФМиИК.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Братченко Н.Ю. – председатель УМК ИПИ;

Члены комиссии:

Буравлев С.С. – и.о. директора департамента функциональных материалов и инженерного конструирования, член УМК ИПИ;

Землянушнова Н.Ю. – доцент департамента функциональных материалов и инженерного конструирования, член УМК ИПИ.

Представитель организации-работодателя:

Глускин И.Р., директор ООО КПК «Автокрансервис», г. Ставрополь.

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов и рекомендуется для проведения текущего контроля за процессом формирования профессиональных компетенций у обучаемых.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-5</i>				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> <i>ИД-1, ПК-5.</i> Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису <i>ИД-2, ПК-5.</i> Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Не применяет знания о процессах постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения	Применяет знания о процессах постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения на минимальном уровне	Применяет знания о процессах постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения на среднем уровне, использует их в профессиональной деятельности	Применяет знания о процессах постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения, использует их для решения задач профессиональной деятельности в сфере автомобильного транспорта.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	г	Балансовый документ, обеспечивающий взаимовыручку показателей функционирования и развития предприятия автосервиса, называется а) бизнес-планом б) бухгалтерским балансом в) финансовым планом г) свободной таблицей показателей	ПК-5
2.	а	В процессе выполнения ремонтных работ или оказания сервисных услуг основным источником возмещения затрат на производство и формирования фондов денежных средств предприятия автосервиса является а) выручка от реализации ремонтных работ и услуг б) инвестиции в) фонд потребления г) фонд накопления	ПК-5
3.	г	Автосервис - это а) мелкие частные предприятия и пункты автотехобслуживания в регионе б) крупные технические центры автотехобслуживания и их филиалы в) общественно организованная под контролем государства система удовлетворения потребностей владельцев автомобилей в их ремонте и автотехобслуживании г) совокупность предприятий различных организационно-правовых форм для поддержания автомобилей, принадлежащих гражданам, в исправном и безопасном для эксплуатации состоянии	ПК-5
4.	б	Альтернативными системами оплаты труда работников автосервиса являются а) индивидуальная и коллективная б) тарифная и в процентах от выручки в) тарифная и бестарифная г) простая и премиально-прогрессивная	ПК-5
5.	б	В автосервисе преобладают а) крупносерийное и серийное производство б) массовое и серийное производство в) массовое и крупносерийное производство г) индивидуальное и серийное производство	ПК-5
6.	в	6. Для предприятий автосервиса больше подходят формы оплаты труда: а) договорная и коллективная б) в виде доли прибыли предприятия и повременная в) сдельно-прогрессивная, коллективная, в процентах от выручки г) простая и премиальная	ПК-5
7.	г	Комплексными предприятиями автосервиса считаются а) пункты, оказывающие различные виды бытовых услуг	ПК-5

		б) станции техобслуживания и ремонта, призванные выполнять все виды автосервисных работ и услуг по заявкам владельцев автомобилей в) пункты, входящие в состав других предприятий сферы обслуживания г) пункты, предлагающие различные сопутствующие услуги материального и нематериального характера	
8.	г	Определяющим при расчете необходимого количества оборудования и работников предприятия автосервиса является а) затраты времени на техобслуживание б) трудоемкость ремонтных работ и услуг в) эффективное количество рабочего времени г) количество поступающих в ремонт автомобилей	ПК-5
9.	г	Основным хозяйственным звеном в автосервисе является а) Росбытсоюз б) объединение предпринимателей и бизнесменов в) отдельный предприниматель г) предприятие	ПК-5
10.	б	Основными источниками ресурсов предприятия автосервиса являются а) средства от продажи ценных бумаг б) прибыль и амортизационные отчисления в) взносы и прочие законные поступления г) собственные и заемные средства	ПК-5
11.	г	Методы организации производства ремонтных работ, характерные для автосервиса: а) бригадно-операционный б) агрегатно-узловой в) поточный г) единичный и бригадно-узловой	ПК-5
12.	б	Режим работы предприятия автосервиса - это а) прерывность и продолжительность смен б) время начала и окончания работы в) регламентированное время функционирования предприятия - количество рабочих дней в неделю, число и продолжительность смен, перерывы на обед и между сменами г) возможные перерывы в работе	ПК-5
13.	а	Более эффективным видом рекламных средств на предприятиях автосервиса считается а) кино-, теле- и радиореклама б) почтовая реклама в) печатная реклама г) реклама на улицах	ПК-5
14.	б	В условиях рыночных отношений предприятию автосервиса маркетинговая деятельность необходима, т.к. а) спрос населения на услуги автосервиса в большинстве регионов без того достаточен б) без этого невозможно успешное продвижение услуг автосервиса на рынке в) на исследование рынка нужны значительные затраты	ПК-5
15.	в	Главной целью, основным движущим мотивом оказания автосервисных услуг является а) отсутствие претензий и жалоб населения по вопросам оказания автосервисных услуг	ПК-5

		б) поддержание в работоспособном и качественном состоянии автомобилей различных типов и марок, принадлежащих гражданам, с меньшими затратами ресурсов (большей прибылью) в) более полное удовлетворение потребностей владельцев автомобилей в ремонте и техническом обслуживании последних г) достижение максимально возможной прибыли предприятий автосервиса	
16.	в	Конкуренция в автосервисе предполагает а) устранение неугодных конкурентов в конкретном регионе, чтобы диктовать свою волю на рынке автосервисных услуг б) борьбу предпринимателей за выгодное использование инвестиций, получение максимальной прибыли в) достижение высокого качества оказания автосервисных услуг г) снижение издержек предприятий автосервиса	ПК-5
17.	г	Менеджмент в автосервисе - это а) воздействие на персонал предприятия с целью укрепления трудовой и исполнительской дисциплины в работе б) управляющая и управляемая системы в их единстве и взаимодействии на предприятии в) совокупность экономических, административных и мотивационных методов управления предприятием автосервиса г) искусство управления предприятием автосервиса в условиях рыночных отношений	ПК-5
18.	б	Наилучшим размещением предприятия автосервиса в регионе является а) идеальное (при одинаковой плотности населения на территории всего обслуживаемого региона) б) по принципу «бойкого места» в) рациональное г) равномерное	ПК-5
19.	в	Предприятия автосервиса желательно размещать а) в каждом жилом квартале б) в радиусе 10 км в) максимально близко к потребителю услуг г) за пределами города	ПК-5
20.	б	При создании хозяйствующих субъектов по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей источником приобретения производственных фондов, нематериальных активов и оборотных средств служат а) амортизационные отчисления б) уставный капитал в) прибыль г) выручка от реализации услуг	ПК-5

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрено для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры, для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной и очно-заочной формы обучения.

3. Описание шкалы оценивания

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.