

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**Междисциплинарный курс:** МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

**Специальность:** 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

| Форма обучения                 | Очная                            |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                                | на базе 9 кл.                    | на базе 11 кл.                   |
| Группа                         | ДТ-51, 52,53, КТ-51              | ДТ-55                            |
| Курс                           | 3                                | 3                                |
| Семестр                        | 5,6                              | 3,4                              |
| Форма промежуточной аттестации | Семестровый контроль,<br>экзамен | Семестровый контроль,<br>экзамен |

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Приматовым Е.Л.

Рассмотрено и одобрено

на заседании цикловой комиссией № 10 ЦК «Техническое обслуживание и ремонт автомобильной и автотракторной техники» СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Немыкин Г.И.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Алексеенкова П.А.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено

на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,

зам. директора по УР

Согласовано

с работодателем

Акт №8 от 16 апреля 2025 г.

Принято

на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол №5 от 16 апреля 2025 г.

Утверждено

приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»

№822/178а от 16 апреля 2025 г.

## 1 Паспорт оценочных материалов

### 1.1 Общие положения

Оценочные материалы предназначены для оценки результатов освоения обучающимися программы по междисциплинарному курсу МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 3 (5) в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации в 4 (6) в форме экзамена.

#### Промежуточная аттестация в 3 (5) семестре.

Семестровый контроль проводится одновременно для всей группы в виде проведения контрольной работы.

#### Промежуточная аттестация в 4 (6) семестре.

Экзамен проводится одновременно для всей группы в виде устного ответа на вопросы.

### 1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

#### Промежуточная аттестация в 3 (5) семестре.

| Результаты освоения   | Показатели оценки   | Формы и методы оценки    |
|---|---|--------------------------|
| <b>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>   |   |                          |
| <b>Уметь:</b>   |   |                          |
| У6 - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Проверочная работа №1, 2 |
| У8 - Применять техники ведения деловых переговоров.   | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами   | Проверочная работа №1, 2 |
| У9 - Разрешать конфликтные ситуации.  | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей  | Проверочная работа №1, 2 |
| У10 - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.   | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту   | Проверочная работа №1, 2 |

| <b>Результаты освоения</b>  | <b>Показатели оценки</b>  | <b>Формы и методы оценки</b> |
|---|---|------------------------------|
|   | автотранспортных средств  |                              |
| У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.  | Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств  | Проверочная работа №1, 2     |
| У16 - Обработать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.  | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Проверочная работа №1, 2     |
| У20 - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.                                     | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами   | Проверочная работа №1, 2     |
| У21 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей  | Проверочная работа №1, 2     |
| У24 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации  | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств  | Проверочная работа №1, 2     |
| У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.   | Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы                                       | Проверочная работа №1, 2     |
| У26 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.  | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Проверочная работа №1, 2     |

| <b>Результаты освоения</b>   | <b>Показатели оценки</b>  | <b>Формы и методы оценки</b> |
|--|---|------------------------------|
| У31 - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами | Проверочная работа №1, 2     |
| У32 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.                                  | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей  | Проверочная работа №1, 2     |

### Промежуточная аттестация в 4 (б) семестре.

| <b>Результаты освоения</b>  | <b>Показатели оценки</b>  | <b>Формы и методы оценки</b> |
|---|---|------------------------------|
| <b>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>   |   |                              |
| <b>Уметь:</b>   |   |                              |
| У6 - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Экзаменационный вопрос №1    |
| У8 - Применять техники ведения деловых переговоров.   | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами   | Экзаменационный вопрос №1    |
| У9 - Разрешать конфликтные ситуации.  | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей  | Экзаменационный вопрос №1    |
| У10 - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.   | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств  | Экзаменационный вопрос №1    |
| У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.  | Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой   | Экзаменационный вопрос №1    |

| Результаты освоения   | Показатели оценки   | Формы и методы оценки     |
|---|---|---------------------------|
|   | информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств  |                           |
| У16 - Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.  | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Экзаменационный вопрос №1 |
| У20 - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.                                     | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами   | Экзаменационный вопрос №1 |
| У21 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей  | Экзаменационный вопрос №1 |
| У24 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации  | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств  | Экзаменационный вопрос №1 |
| У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.   | Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы                                       | Экзаменационный вопрос №1 |
| У26 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.  | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Экзаменационный вопрос №1 |
| У31 - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного  | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными   | Экзаменационный вопрос №1 |

| <b>Результаты освоения</b>  | <b>Показатели оценки</b>   | <b>Формы и методы оценки</b> |
|---|--|------------------------------|
| средства.   | регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами  |                              |
| У32 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение. | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей   | Экзаменационный вопрос №1    |
| <b>Знать:</b>   |  |                              |
| 31 - Техника продаж товара (услуги).                                      | Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами                      | Экзаменационный вопрос №2    |
| 32 - Основы сервисной деятельности.                                       | Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств                          | Экзаменационный вопрос №2    |
| 33 - Основы организации процесса обслуживания потребителей.               | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами  | Экзаменационный вопрос №2    |
| 34 - Основы межличностных отношения.                                      | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей   | Экзаменационный вопрос №2    |
| 314 - Основы делопроизводства.  | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств   | Экзаменационный вопрос №2    |
| 316 - Инструкция по охране труда.   | Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Экзаменационный вопрос №2    |
| 318 - Законодательство  | Демонстрация   | Экзаменационный вопрос       |

| <b>Результаты освоения</b>   | <b>Показатели оценки</b>  | <b>Формы и методы оценки</b> |
|--|---|------------------------------|
| Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.   | ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы  | №2                           |
| 320 - Классификация потребностей человека.   | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Экзаменационный вопрос №2    |
| 325 - Основы этикета и деловой коммуникации.   | Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами                       | Экзаменационный вопрос №2    |
| 332 - Работа с рекламациями.   | Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств                           | Экзаменационный вопрос №2    |
| 333 - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.                | Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | Экзаменационный вопрос №2    |
| 334 - Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.                         | Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами   | Экзаменационный вопрос №2    |
| 335 - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту | Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей  | Экзаменационный вопрос №2    |

| Результаты освоения   | Показатели оценки  | Формы и методы оценки     |
|---|--|---------------------------|
| автотранспортных средств и их компонентов.  |  |                           |
| 336 - Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Экзаменационный вопрос №2 |

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия и порядок проведения**

#### **Промежуточная аттестация в 3 (5) семестре.**

Условия приема: до сдачи семестрового контроля допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- две проверочные работы;
- одна контрольная работа.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:  
семестровый контроль включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 60 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями и порядком проведения, критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих работ, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

#### **Промежуточная аттестация в 4 (6) семестре.**

Условия приема: до сдачи допускаются студенты при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- одна проверочная работы;
- одна контрольная работа.

Количество вариантов:

28 вариантов экзаменационных билетов.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий:

в каждом билете 2 теоретических вопроса

Время выполнения заданий:

20-30 минут каждому студенту на подготовку к устному ответу, 10-20 минут на ответ.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература:

Не используется

Порядок подготовки:

с условиями и порядком проведения, критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, вопросы рассматриваются на занятиях.

Порядок проведения:

перед началом экзамена преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа.

## **2.2 Критерии и система оценивания**

### **Промежуточная аттестация в 3 (5) семестре.**

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил запланированные рабочей программой работы не в полном объеме или выполнил не все запланированные рабочей программой работы.

### **Промежуточная аттестация в 4 (6) семестре.**

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Оценка «отлично» ставится в том случае, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал (дидактические единицы, предусмотренные ФГОС или рабочей программой по дисциплине), исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не знает отдельных разделов программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ**

##### **Промежуточная аттестация в 3 (5) семестре.**

- 1) Проверочная работа №1.
- 2) Проверочная работа №2.

##### **Промежуточная аттестация в 4 (6) семестре.**

- 3) Проверочная работа №3.

#### **3.2 Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации**

##### **Промежуточная аттестация в 3 (5) семестре.**

- 1) Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей;
- 2) Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС;
- 3) Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта;
- 4) Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС;
- 5) Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС;

##### **Промежуточная аттестация в 4 (6) семестре.**

- 6) Проверка работоспособности системы сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя;
- 7) Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя
- 8) Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя;
- 9) Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки;

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.                                      | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.                   |  |   |
| <b>2.</b> Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |  |   |
|--|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.                             | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. |  |   |
| <b>2.</b> Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.                       |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____   |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.<br><b>2.</b> Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Проверка работоспособности системы освещения АТС согласно технической документации организации-изготовителя.<br><b>2.</b> Проверка работоспособности системы сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя. |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |  |   |
|--|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.   | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя. |  |   |
| <b>2.</b> Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.                             |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____   |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |  |   |
|--|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.       | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя. |  |   |
| <b>2.</b> Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.            |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____                                       |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.<br><b>2.</b> Кузовные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом. |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.<br><b>2.</b> Подготовка к продаже АТС с пробегом. |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Диагностика повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.<br><b>2.</b> Анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта. |  |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.<br><b>2.</b> Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников. |   |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |   |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |  |
|---|---|--|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br><hr/> Немыкин Г.И.   | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№11</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br><hr/> Вишневская М.В. |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания.</li><li>2. Порядок оформления АТС на проведение ремонта.</li></ol> |   |  |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |   |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |   |  |
|--|---|--|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br><hr/> Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№12</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br><hr/> Вишневская М.В. |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.</li><li>2. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.</li></ol> |   |  |
|  |   |  |

Преподаватель: Приматов Е.Л. \_\_\_\_\_

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p>                                     | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№13</b><br/>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
| <p>1. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.<br/>2. Мониторинг рынка сервиса.</p> |   |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |   |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p> | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№14</b><br/>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
|---|---|---|

1. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.

2. Согласование калькуляции услуг.

Преподаватель: Приматов Е.Л. \_\_\_\_\_

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№15</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <p>1. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.</p> <p>2. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.</p> |   |   |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |   |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |   |   |
|--|---|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И. | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№16</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
|--|---|---|

|   |                  |  |
|---|------------------|--|
|   | Курс 3 семестр 6 |  |
| <p>1. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.</p> <p>2. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.</p> |                  |  |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |                  |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p>  | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ</b><br/><b>№17</b><br/>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
| <p>1. Подбор оригинальных з/ч для ТО и ремонта АТС.</p> <p>2. Подбор оригинальных материалов для ТО и ремонта АТС.</p> |  |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p> | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ</b><br/><b>№18</b><br/>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
|---|--|---|

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 |  |
| <p>1. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.</p> <p>2. Определение потребности в замене узлов основываясь на истории обращений.</p> |   |  |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |   |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p>   | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№19</b></p> <p>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
| <p>1. Определение потребности в замене расходных материалов основываясь на истории обращений.</p> <p>2. Проведение кругового осмотра АТС при приемке.</p> |  |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p> | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№20</b></p> <p>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
|---|---|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
| Немыкин Г.И.   | обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 |  |
| <p>1. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля.</p> <p>2. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части.</p> |  |  |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>  |  |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br>_____<br>Немыкин Г.И.  | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№21</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br>_____<br>Вишневская М.В. |
| <p>1. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр тормозной системы.</p> <p>2. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр подкапотного пространства.</p> |   |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |   |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|                        |                                      |                                   |
|------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Рассмотрено ЦК №<br>10 | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№22</b> | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР |
|------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| Председатель ЦК<br><hr/> Немыкин Г.И.  | Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | <hr/> Вишневская М.В. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение прямой приемки автомобиля. Проверка уровня жидкостей.</li> <li>2. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля.</li> </ol> |  |                       |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____   |  |                       |

Правительство Санкт-Петербурга  
 Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
 бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
 «АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |  |
|---|---|--|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br><hr/> Немыкин Г.И.   | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>         №23</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br><hr/> Вишневская М.В. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.</li> <li>2. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления.</li> </ol> |   |  |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |   |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
 Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
 бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
 «АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p>                            | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№24</b></p> <p>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
| <p>1. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.</p> <p>2. Выдача автомобиля из ремонта.</p> |  |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>  |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p>   | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№25</b></p> <p>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
| <p>1. Демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту.</p> <p>2. Послесервисный опрос клиента.</p> |  |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |  |   |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |  |
|---|---|--|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br><hr/> Немыкин Г.И.                                     | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№26</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br><hr/> Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.                                    |   |  |
| <b>2.</b> Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. |   |  |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |   |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |  |
|---|---|--|
| Рассмотрено ЦК №<br>10<br>Председатель ЦК<br><hr/> Немыкин Г.И.   | <b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№27</b><br>Междисциплинарный курс:<br>МДК.03.01 Организация сервисного<br>обслуживания и работа с клиентами<br>Специальность 23.02.07 Техническое<br>обслуживание и ремонт<br>автотранспортных средств<br>Курс 3 семестр 6 | УТВЕРЖДАЮ<br>Зам. директора по УР<br><hr/> Вишневская М.В. |
| <b>1.</b> Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС. |   |  |
| <b>2.</b> Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС.                                    |   |  |
| Преподаватель: Приматов Е.Л. _____  |   |  |

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Рассмотрено ЦК №<br/>10<br/>Председатель ЦК<br/>_____<br/>Немыкин Г.И.</p>   | <p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ<br/>№28</b><br/>Междисциплинарный курс:<br/>МДК.03.01 Организация сервисного<br/>обслуживания и работа с клиентами<br/>Специальность 23.02.07 Техническое<br/>обслуживание и ремонт<br/>автотранспортных средств<br/>Курс 3 семестр 6</p> | <p>УТВЕРЖДАЮ<br/>Зам. директора по УР<br/>_____<br/>Вишневская М.В.</p> |
| <p>1. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта обслуживания АТС.<br/>2. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.</p> |   |   |
| <p>Преподаватель: Приматов Е.Л. _____</p>   |   |   |