

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**Междисциплинарный курс:** МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

**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	4	3
Семестр	7,8	5,6
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, дифференцированный зачет	Семестровый контроль, дифференцированный зачет

2025 г.

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

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 7 (5) в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации в 8 (6) в форме дифференцированного зачета.

#### Промежуточная аттестация в 7 (5) семестре.

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

#### Промежуточная аттестация в 8 (6) семестре.

Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде контрольной работы.

### 1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

#### Промежуточная аттестация в 7 (5) семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>		
<b>Уметь:</b>		
У1 - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту 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	Контрольная работа №1
У2 - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №1
У4 - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №1

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
«Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.		
У7 - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
У14 - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту 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	Контрольная работа №1
У15 - Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по 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	Контрольная работа №1
У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №1
У18 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому	Контрольная работа №1

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
У22 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Контрольная работа №1
У23 - Работать с рекламациями потребителей.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольная работа №1
У27 - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №1
У28 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №1
У29 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
У30 - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
выполняемых работ.		
<b>Знать:</b>		
35 - Этику делового общения.	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №1
36 - Правила и инструменты эффективной коммуникации.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
38 - Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по 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	Контрольная работа №1
39 - Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №1
310 - Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
311 - Перечень сопутствующих товаров и услуг.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
312 - Методы планирования.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной	Контрольная работа №1

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
	работы	
313 - Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту 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	Контрольная работа №1
315 - Современные информационные технологии.	Взаимодействия с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №1
317 - Гарантийная политика завода-изготовителя.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
319 - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольная работа №1
321 - Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по 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	Контрольная работа №1
322 - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №1
323 - Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту	Контрольная работа №1

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
	автотранспортных средств	
324 - Базовые принципы ведения клиентской базы.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
326 - Базовое устройство автомобиля.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Контрольная работа №1
327 - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольная работа №1
328 - Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Взаимодействия с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №1
329 - Базовые принципы управления временем.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
330 - Гарантийная политика организаций-изготовителей 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	Контрольная работа №1
331 - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными	Контрольная работа №1

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
автотранспортных средств и их компонентов.	регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
337 - Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №1
338 - Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1
339 - Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №1

**Промежуточная аттестация в 8 (6) семестре.**

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
<b>МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>		
<b>Уметь:</b>		
У1 - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту 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	Контрольная работа №2
У2 - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
потребителями.	регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
У4 - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №2
У7 - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
У13 - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Контрольная работа №2
У14 - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту 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	Контрольная работа №2
У15 - Использовать специальное программные	Выполнение работ по консультированию	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №2
У18 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
У19 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
У22 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Контрольная работа №2
У23 - Работать с рекламациями потребителей.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольная работа №2
У27 - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
автотранспортных средств и их компонентов.		
У28 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №2
У29 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
У30 - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
<b>Знать:</b>		
35 - Этику делового общения.	Взаимодействи с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №2
36 - Правила и инструменты эффективной коммуникации.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
37 - Методика выявления потребностей человека (потребителя).	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольная работа №2
38 - Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по	Выполнение работ по консультированию потребителей в	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
39 - Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №2
310 - Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
311 - Перечень сопутствующих товаров и услуг.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
312 - Методы планирования.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Контрольная работа №2
313 - Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту 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	Контрольная работа №2
315 - Современные информационные технологии.	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №2
317 - Гарантийная политика завода-изготовителя.	Эффективное использование и применение технологической	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
	документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
319 - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольная работа №2
321 - Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по 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	Контрольная работа №2
322 - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №2
323 - Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
324 - Базовые принципы ведения клиентской базы.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
326 - Базовое устройство автомобиля.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Контрольная работа №2
327 - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
	обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
328 - Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Контрольная работа №2
329 - Базовые принципы управления временем.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
330 - Гарантийная политика организаций-изготовителей 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	Контрольная работа №2
331 - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по 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	Контрольная работа №2
337 - Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Контрольная работа №2
338 - Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Контрольная работа №2
339 - Технические и эксплуатационные	Использование различных источников при	Контрольная работа №2

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
характеристики автотранспортных средств и их компонентов	осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	

## **2 Пакет экзаменатора**

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

#### **Промежуточная аттестация в 7 (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:

- одна проверочная 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 8 (6) семестре.**

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

Количество работ:

- одна проверочная работа.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: дифференцированный зачет 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.

### **2.2 Критерии и система оценивания**

#### **Промежуточная аттестация в 7 (5) 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.

При решении задачи студент должен представить необходимые для решения формулы с пояснениями, выбрать необходимые для расчётов данные из справочной литературы, представить и обосновать решение.

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.

### **Промежуточная аттестация в 8 (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.

При решении задачи студент должен представить необходимые для решения формулы с пояснениями, выбрать необходимые для расчётов данные из справочной литературы, представить и обосновать решение.

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 7 (5) семестре.**

- 1) Проверочная работа №1.

**Промежуточная аттестация в 8 (6) семестре.**

- 2) Проверочная работа №2.

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

**Промежуточная аттестация в 7 (5) семестре.**

- 1) Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта;
- 2) Техника продажи услуг на базе доверительных отношений;
- 3) Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта;
- 4) Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС;
- 5) Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС;
- 6) Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.

**Промежуточная аттестация в 8 (6) семестре.**

- 7) Составление з/н на основании предварительной калькуляции;
- 8) Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации
- 9) Идентификационный номер ТС (VIN);
- 10) Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе;
- 11) Работа с каталогами запчастей поставщиков;
- 12) Формирование коммерческого предложения.