ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 25A22C4F4BA9482AF0F9CC0289CD87D7
Владелец: Корабельников Сергей Кимович
Действителен: с 28.07.2025 до 21.10.2026

Приложение 2
к Рабочей программе

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	Заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗТ- 55, 56
Курс	-	2
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	экзамен

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Приматовым Е.Л.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 10 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильной и тракторной 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 номер 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 на 2 курсе в форме экзамена;

Экзамен проводится одновременно для всей группы в виде вид проведения экзамена (устного ответа на вопросы).

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		
Уметь:		
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	Вопрос для подготовки к экзамену №1
У8 - Применять техники ведения деловых переговоров.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Вопрос для подготовки к экзамену №1
У9 - Разрешать конфликтные ситуации.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Вопрос для подготовки к экзамену №1
У10 - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №1
У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №2
У16 - Обрабатывать	Выполнение работ по	Вопрос для подготовки к

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.	взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	экзамену №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	Вопрос для подготовки к экзамену №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	Вопрос для подготовки к экзамену №2
У24 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №2
У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Вопрос для подготовки к экзамену №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	Вопрос для подготовки к экзамену №3
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	Вопрос для подготовки к экзамену №3
У32 - Применять стандартное и	Выполнение работ по приемке и обработке	Вопрос для подготовки к экзамену №3

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
специализированное программное обеспечение.	рекламаций от потребителей	
Знать:		
31 - Техника продаж товара (услуги).	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Вопрос для подготовки к экзамену №3
32 - Основы сервисной деятельности.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №3
33 - Основы организации процесса обслуживания потребителей.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Вопрос для подготовки к экзамену №3
34 - Основы межличностных отношения.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Вопрос для подготовки к экзамену №3
314 - Основы делопроизводства.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №3
316 - Инструкция по охране труда.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №3
318 - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Вопрос для подготовки к экзамену №3
320 - Классификация потребностей человека.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе	Вопрос для подготовки к экзамену №4

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
325 - Основы этикета и деловой коммуникации.	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Вопрос для подготовки к экзамену №5
332 - Работа с рекламациями.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №6
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	Вопрос для подготовки к экзамену №6
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	Вопрос для подготовки к экзамену №7
335 - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Вопрос для подготовки к экзамену №8
336 - Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Вопрос для подготовки к экзамену №9

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.		

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия и порядок проведения

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

Количество работ:

- две проверочные работы;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

Экзамен включает все запланированные рабочей программой работы.

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 ознакомляются 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

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 экзаменующегося

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

1) Проверочная работа №1;
2) Проверочная работа №2.

3.2 Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

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;
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Проверка работоспособности системы освещения АТС согласно технической документации организации-изготовителя. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Диагностика повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания. **2.** Порядок оформления АТС на проведение 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. **2.** Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. **2.** Мониторинг рынка сервиса.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. **2.** Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Оснащение поста приемки-выдачи АТС. **2.** Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Подбор оригинальных з/ч для ТО и ремонта АТС. **2.** Подбор оригинальных материалов для ТО и ремонта 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. **2.** Определение потребности в замене узлов основываясь на истории обращений.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Определение потребности в замене расходных материалов основываясь на истории обращений. **2.** Проведение кругового осмотра АТС при приемке.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля. **2.** Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр тормозной системы. **2.** Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр подкапотного пространства.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Проведение прямой приемки автомобиля. Проверка уровня жидкостей. **2.** Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. **2.** Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта. **2.** Выдача автомобиля из 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту. **2.** Послесервисный опрос клиента.		
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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта. **2.** 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 № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС. **2.** 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»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкинд Г.И.	**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28** Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств Курс 2 (заочная форма обучения)	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ Вишневская М.В.
1. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта обслуживания АТС. **2.** Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.		
Преподаватель: Приматов Е.Л. _____		