

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	Заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗТ-55, 56
Курс	-	3
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	дифференцированный зачет

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Приматовым Е.Л.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 10 номер 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 на 3 курсе в форме дифференцированного зачета;

Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде собеседования по вопросам проверочной работы.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		
Уметь:		
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	Проверочная 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	Проверочная работа №1
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	Проверочная работа №1
У7 - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом)	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.		
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	Проверочная работа №1
У13 - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная 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	Проверочная 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	Проверочная работа №1
У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №1
У18 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1
У19 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по	Проверочная работа №1

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
деловой коммуникации.	техническому 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	Проверочная 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	Проверочная работа №2
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	Проверочная работа №2
У28 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная 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	Проверочная 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	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Знать:		Проверочная работа №2
35 - Этику делового общения.	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
36 - Правила и инструменты эффективной коммуникации.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная 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	Проверочная работа №2
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	Проверочная работа №2
39 - Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная 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	Проверочная 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	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
312 - Методы планирования.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная 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	Проверочная работа №2
315 - Современные информационные технологии.	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
317 - Гарантийная политика завода-изготовителя.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
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	Проверочная 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	Проверочная работа №2
322 - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №2
323 - Сегментация рынка и	Использование	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
типология потребителей (клиентов).	оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту 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	Проверочная работа №2
326 - Базовое устройство автомобиля.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная работа №2
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	Проверочная работа №2
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	Проверочная работа №2
329 - Базовые принципы управления временем.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная 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	Проверочная работа №2
331 - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания	Выполнение работ по консультированию потребителей в	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	соответствии с установленными 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	Проверочная 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	Проверочная работа №2 Практические занятия
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	Проверочная работа №2 Практические занятия

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия и порядок проведения

Условия приема: до сдачи дифференцированного зачета 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:
дифференцированный зачет включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 90 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

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.

3 Пакет экзаменуемого

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) 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.
- 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.