

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Автомобильные перевозки»

«УТВЕРЖДАЮ»  
и.о. заведующего кафедрой  
\_\_\_\_\_ С. А. Ширяев  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по практике «Учебная практика (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности )»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки: «Сервис транспортных систем»

Разработчик:

ст. преподаватель кафедры АП \_\_\_\_\_ С. Ю. Фирсова

ФОС рассмотрен на заседании кафедры от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.,  
протокол № \_\_\_\_\_

Волгоград 2016 г.

## ПАСПОРТ

### фонда оценочных средств

по практике «Учебная практика (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)»

### 1. Перечень компетенций, формируемых в результате прохождения практики

Таблица 1.1 – Компетенции, формируемые в результате прохождения практики

| № п/п | Код контролируемой компетенции | Формулировка контролируемой компетенции  | Контролируемые разделы (темы) практики   | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|--------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| 1     | <b>ПК-3</b>                    | готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | 1.Подготовительный этап<br>2. Обзорная экскурсия по факультету «Автомобильный транспорт»<br>3.Экскурсия по выпускающей кафедре «Автомобильные перевозки»<br>4. Обзорная экскурсия в профильную организацию<br>5. Индивидуальное задание<br>6. Подготовка и оформление отчета по практике | 4                                     |

### 2.Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 2. 1 – Показатели оценивания компетенций

| № п/п | Код контролируемой компетенции | Показатель оценивания (знания, умения, навыки)   | Контролируемые разделы (темы) практики                               | Наименование оценочного средства |
|-------|--------------------------------|--|--|----------------------------------|
| 1     | <b>ПК-3</b>                    | <i>знает</i> основные информационные технологии; правила оформления библиографического списка литературы; основы сервисной деятельности; передовые технологии в сфере отечественного и зарубежного автосервиса;<br><i>умеет</i> осуществлять поиск информации по полученному заданию; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; применять знания, полученные | Раздел 1<br>Раздел 2<br>Раздел 3<br>Раздел 4<br>Раздел 5<br>Раздел 6 | Отчет<br>Зачет с оценкой         |

| № п/п | Код контролируемой компетенции | Показатель оценивания (знания, умения, навыки)  | Контролируемые разделы (темы) практики | Наименование оценочного средства |
|-------|--------------------------------|---|--|----------------------------------|
|       |                                | <p>во время теоретического обучения; правильно и оперативно пользоваться электронными и текстовыми источниками литературы, а также библиотечными каталогами при поиске необходимой научно-технической информации; проводить сравнительный анализ и выявлять положительные и отрицательные стороны сервисной деятельности в России и за рубежом; <i>владеет</i> основами информатики и компьютерной графики; знаниями об отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; основными методами; способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией; культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; научно-технической информацией в изучаемой сфере.</p> |  |                                  |

Таблица 2.2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «отчет»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания  |
|------------------------------------|--|
| отлично                            | Отчет выполнен на высоком уровне (студент учёл нормативные требования и временные факторы)                   |
| хорошо                             | Отчет выполнен на среднем уровне (действующие нормативы и факторы учтены частично)                           |
| удовлетворительно                  | Работа выполнена на низком уровне (имеются существенные неточности, отклонения от нормативных требований)    |
| не удовлетворительно               | Отчет выполнен на неудовлетворительном уровне (имеются принципиальные нарушения, или работа не представлена) |

Таблица 2.3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «зачет с оценкой»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания   |
|------------------------------------|---|
| отлично                            | Студент дал ответы на все основные и дополнительные вопросы на высоком уровне |
| хорошо                             | Студент дал ответы на все основные и дополнительные вопросы на среднем уровне |
| удовлетворительно                  | Студент дал ответы на все основные и дополнительные вопросы на низком уровне  |
| не удовлетворительно               | Студент не ответил на основные вопросы  |

### 3. Примеры типовых контрольных заданий по каждому оценочному средству

#### 3.1. Отчет по практике

##### Перечень тем индивидуального задания к отчету

| № варианта | Наименование темы  |
|------------|--|
| 1          | 2  |
| 1          | Основы дилерской деятельности  |
| 2          | Работа дилерских центров ведущих мировых компаний по производству автомобилей.   |
| 3          | Организация работы по ТО и ремонту автомобилей на дилерских центрах  |
| 4          | Организация обслуживания клиентов при продаже автомобилей и запасных частей на дилерских центрах.  |
| 5          | Торговая деятельность предприятий автосервиса.   |
| 6          | Сервисный план обслуживания клиентов на автосервисных предприятиях и дилерских центрах   |
| 7          | Особенности организации работы отделов материально-технического обеспечения и складского хозяйства дилерских автоцентров.  |
| 8          | Материальные информационные и сервисные потоки, циркулирующие при обслуживании клиентов и автомобилей в дилерских центрах.   |
| 9          | Особенности организации работы в дилерских автоцентрах при гарантийном и послегарантийном обслуживании автомобилей.  |
| 10         | Политика предприятий изготовителей автомобилей в отношении своей дилерской сети.   |
| 11         | Организация автосервиса за рубежом.  |
| 12         | Организация работы дилерских автоцентров за рубежом.   |
| 13         | Дистрибьюторы и дилеры. Функции дилера и дилерские стандарты.  |
| 14         | Содержание и назначение документов: («Положение о техническом обслуживании и ремонте автомобилей, принадлежащим гражданам», Сертификат соответствия на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, прејскурант, положения о подразделениях автосервиса). |
| 15         | Документооборот внутри автосервиса (заказ-наряд, приемосдаточный акт, расходная ведомость, сводная ведомость, талон выходного контроля и др.).   |

| № варианта | Наименование темы   |
|------------|---|
| 1          | 2   |
| 16         | Электронные каталоги и базы данных клиентов для предприятий автомобильного сервиса  |
| 17         | Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.  |
| 18         | Органы государственной власти и ассоциации, курирующие предприятия автомобильного сервиса.  |
| 19         | Система качества обслуживания на дилерских центрах. Основные понятия качества обслуживания, управление и контроль над качеством обслуживания.       |
| 20         | Системы и каналы сбыта автомобилей и запасных частей.   |
| 21         | Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. Общероссийский классификатор услуг населению                       |
| 22         | История развития предприятий автомобильного сервиса у нас в стране и за рубежом   |
| 23         | Технология проектирования услуг. Сущность услуг. Понятие «услуга», «система услуг», «технология услуг», «организация услуг» автомобильного сервиса. |
| 24         | Автосервис – основные понятия и определения. Автосервис как система (перечислить подсистемы, входящие в систему сервиса и охарактеризовать их)      |
| 25         | Подходы к построению и формированию дилерской сети в регионе. Основные факторы, обеспечивающие рост продаж на уровне роста рынка                    |
| 26         | Структура дилерской сети. Разработка критериев отбора дилеров.  |
| 27         | Основные пути совершенствования организации работы консультантов-приемщиков на автосервисных предприятиях и дилерских центрах                       |
| 28         | Основные проблемы и пути развития отделов маркетинга и логистики на предприятиях автосервиса и дилерских центрах.                                   |
| 29         | Проблемы и пути повышения конкурентоспособности автосервисных предприятий и дилерских центров.  |
| 30         | Современное состояние и пути по расширению ассортимента оказываемых услуг на автосервисных предприятиях и дилерских центрах.                        |
| 31         | Классификация предприятий автомобильного транспорта.  |
| 32         | Варианты организации процессов оказания услуг на предприятиях автосервиса.  |
| 33         | Система оценки качества оказания услуг.   |
| 34         | Классификация видов сервиса.  |
| 35         | Классификация предприятий автомобильного сервиса.   |
| 36         | Особенности обслуживания автомобилей и клиентов в системе фирменного сервиса.   |
| 37         | Схема процесса оказания услуг предприятиями автосервиса.  |
| 38         | Технологический процесс ТО и ремонта автомобилей: определения, основные виды работ.   |
| 39         | Виды технических воздействий.   |
| 40         | Состав подразделений предприятий автосервиса.   |
| 41         | Основные задачи отделов предприятий автосервиса.  |
| 42         | Принципы организации контактной зоны предприятий автосервиса  |
| 43         | Организация диагностирования автотранспортных средств на предприятиях автосервиса   |
| 44         | Система управления предприятием автосервиса   |
| 45         | Организация уборочно-моечных работ на предприятии автосервиса   |

| № варианта | Наименование темы  |
|------------|--|
| 1          | 2  |
| 46         | Правовое регулирование деятельности предприятий автосервиса.   |
| 47         | Планирование и прогнозирование работы подразделений предприятий сервиса транспортных средств.              |
| 48         | Методы конкурентной борьбы, применяемые при работе предприятий автосервиса.                                |
| 49         | Методы оценки эффективности функционирования предприятий автосервиса                                       |
| 50         | Диверсификация сервисной деятельности  |
| 51         | Организация услуг ТО и ТР основных систем и агрегатов автотранспортных средств на предприятиях автосервиса |
| 52         | Организация кузовного ремонта и окраски кузовов на предприятиях автосервиса                                |
| 53         | Формы развития предприятий автосервиса   |

### 3.2 Зачет с оценкой

Вопросы к зачету по практике формулируются в соответствии с вариантом темы индивидуального задания.

#### Примерный перечень вопросов на зачет с оценкой

1. Автосервис – основные понятия и определения. Роль автосервиса в социально-экономическом развитии страны.
2. Автосервис как система (подсистемы, входящие в систему сервиса и их характеристика).
3. История развития предприятий автомобильного сервиса у нас в стране и за рубежом.
4. Виды услуг автосервиса и их основные характеристики.
5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. Общероссийский классификатор услуг населению.
6. Понятие материальных, информационных, сервисных и финансовых потоков, циркулирующих в системе автосервиса.
7. Торгово-сервисные системы автокомпаний. Факторы, влияющие на развитие автосервиса.
8. Приоритетные задачи автосервиса. Профессиональная организация предприятий автосервиса.
9. Сущность услуг. Технология проектирования услуг. Понятие «услуга», «система услуг», «технология услуг», «организация услуг» автомобильного сервиса.
10. Сервисный бизнес при обслуживании автомобилей (обслуживание в среде сервисного предприятия и в среде клиента) и внутрифирменное обслуживание.
11. Технология. Технологические операции. Технология автосервиса.
12. Производственный процесс основные понятия и определения. Производственный процесс автосервисных предприятий.
13. Системы и каналы сбыта автомобилей и запасных частей.
14. Дистрибьюторы и дилеры. Дилерские сети.
15. Функции дилера и дилерские стандарты. Отношения дилеров с поставщиками.
16. Построение дилерской сети и её структура. Основные факторы, обеспечивающие рост продаж автомобилей и запчастей.
17. Критерии отбора дилеров, проверка их деловой репутации и надежности.
18. Системы ценообразования, системы скидок для региональных дилеров.

Документирование отношений с дилерами. Дилерские соглашения.

19. Положение о дистрибуции. Развитие отношений с дилерами и регулярная оценка их деятельности.

20. Информационные технологии в сбытовой сети. Программы совместных продаж и стимулирования сбыта в дилерской сети.

21. Практика планирования продаж по дилерам. Контроль над деятельностью участников дилерской сети.

22. Основные функции дилеров и распределение ресурсов в дилерском звене.

23. Технология проектирования услуг. Основы проектирования сервисных организаций. Сервисный план автосервисного предприятия.

24. Семь характеристик правильно спроектированной сервисной системы. Признаки хорошего автосервиса.

25. Технология привлечение клиентов. Методы получения информации о клиентуре.

26. Программно-информационное обеспечение предприятий автосервиса. Электронные каталоги и базы данных клиентов для предприятий автомобильного сервиса.

27. Система качества обслуживания. Основные понятия качества обслуживания, управления и контроля над качеством обслуживания.

28. Содержание и назначение документов: («Положение о техническом обслуживании и ремонте автомобилей, принадлежащим гражданам», Сертификат соответствия на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, преискурант, положения о подразделениях автосервиса).

29. Документооборот внутри автосервиса (заказ-наряд, приемосдаточный акт, расходная ведомость, сводная ведомость, талон выходного контроля и др.).

30. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. Органы государственной власти и ассоциации, курирующие деятельность предприятия автомобильного сервиса.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, опыта деятельности**

##### **4.1 Методические материалы к отчету**

Завершение учебной практики сопровождается представлением студентом следующей отчетной документации: дневник прохождения практики и отчет по практике.

Отчет должен быть объемом не менее 20 страниц А4 (включая список литературы). Шрифт для набора текста, формул и таблиц в Microsoft Word для Windows. Параметры текстового редактора: все поля по 2 см; шрифт Times New Roman, размер – 14; межстрочный интервал – 1,5; выравнивание по ширине; абзацный отступ 1, 25 см; ориентация листа – книжная. Все рисунки и таблицы, должны быть пронумерованы и снабжены названиями или подрисуночными подписями.

Структура отчета: титульный лист, содержание, введение, основной

текст по разделам и подразделам, заключение и список литературы.

Список литературы составляется в алфавитном порядке и приводится в конце работы. Ссылки в тексте на соответствующий источник из списка литературы оформляются в квадратных скобках: [7]. Использование автоматических постраничных ссылок не допускается.

#### **4.2. Методические материалы к зачету**

По окончании практики каждый студент обязан отчитаться за проделанную работу, предъявив отчет по практике в печатном варианте.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по теоретическому курсу. Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины и не аттестованные, отчисляются из университета как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом ВолгГТУ, но не позднее установленного дня ликвидации задолженностей по университету в рамках текущего учебного года.

Аттестация по практике происходит в форме устного зачета и дает возможность оценить практические навыки и теоретические знания студента, которые он получил во время прохождения практики.

Студент во время зачета получает три вопроса, касающихся основных аспектов изученной им темы индивидуального задания. Студенту дается время на подготовку и возможность записать ответы на листе бумаге. Допускается сдача зачета устно без подготовки.