



государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский колледж сервиса производственного оборудования
имени Героя Российской Федерации Е.В. Золотухина»

**Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
Сервисное обслуживание транспортных средств
ППССЗ по специальности
23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта**

Самара, 2017

Одобен
предметной - цикловой комиссией

Протокол № 1
от « 30 » 08 2017 г.

 /Фатеева А. Н.

Утверждено
Заместитель директора
по УПР

« 31 » 08 2017 г.

Разработчик(и): Узенгер Н.П.
преподаватель ГАПОУ СКСПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины.....
 - 3.1. Формы и методы оценивания
 - 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Сервисное обслуживание транспортных средств» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 23.02.03

Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

У1.оформлять первичные документы учета сервисного обслуживания и текущего ремонта У2.автомобилей, агрегатов, механизмов, узлов;

У3.разрабатывать графики обслуживания и текущего ремонта автомобилей;

У4.моделировать и использованием ЭВМ технологические процессы обслуживания и ремонта подвижного состава;

У5.организовать работу персонала по сервисному обслуживанию автомобильного транспорта, эксплуатации технологического и диагностического оборудования; У6.выполнять работы по техническому обслуживанию и текущему ремонту автомобиля; У7.осуществлять контроль за соблюдением технологической дисциплины;

У8.обеспечивать безопасность работ по техническому обслуживанию автомобилей;

У9.проектировать автосервис и производственные участки, составлять и оформлять

У10.техническую и отчетную документацию о работе производственного участка;

вести учет расхода запасных частей для выполнения технического обслуживания.

31.нормативно-технические документы;

32. характерные неисправности и отказы агрегатов и механизмов автомобилей, возникающие при их эксплуатации, причины возникновения.

33.Способы выявления и устранения; прогрессивные формы и методы организации управления и технологии сервисного обслуживания и текущего ремонта подвижного состава, методы диагностирования и контроля технического состояния автомобилей; способы контроля качества сервисного обслуживания и текущего ремонта автомобилей и агрегатов;

34.основное технологическое диагностическое оборудование, приспособления и инструмент, применяемое при техническом обслуживании и ремонте подвижного состава, принципы работы и правила технической эксплуатации;

35.основы проектирования станций сервисного обслуживания энергетических ресурсов; организацию хранения и учета подвижного состава запасных частей и автомобильных шин; основы организации труда; технику безопасности, охрану окружающей среды.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. Организовывать и проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.

ПК 1.2. Осуществлять технический контроль при хранении, эксплуатации, техническом обслуживании и ремонте автотранспорта.

ПК 1.3. Разрабатывать технологические процессы ремонта узлов и деталей.

ПК 2.1. Планировать и организовывать работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта

ПК 2.3. Организовывать безопасное ведение работ при техническом обслуживании и ремонте автотранспорта.

Формой аттестации по учебной дисциплине является диф.зачет

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь: : оформлять первичные документы учета сервисного обслуживания и текущего ремонта автомобилей агрегатов, механизмов, узлов; разрабатывать графики обслуживания и текущего ремонта автомобилей; моделировать и использованием ЭВМ технологические процессы обслуживания и ремонта подвижного состава; организовать работу персонала по сервисному обслуживанию автомобильного транспорта, эксплуатации технологического и диагностического оборудования; выполнять работы по техническому обслуживанию и текущему ремонту автомобиля; осуществлять контроль за соблюдением технологической дисциплины; обеспечивать безопасность работ по техническому обслуживанию автомобилей; проектировать автосервис и производственные участки, составлять и оформлять техническую и отчетную документацию о работе производственного участка; вести учет расхода запасных частей для выполнения технического обслуживания.</p> <p>знать: нормативно-технические документы; характерные неисправности и отказы агрегатов и механизмов автомобилей, возникающие при их эксплуатации, причины возникновения. Способы</p>	<p>Практические задания</p> <p>·</p> <p>Моделирование ситуаций</p> <p>Анализ ситуаций</p>

<p>выявления и устранения; прогрессивные формы и методы организации управления и технологии сервисного обслуживания и текущего ремонта подвижного состава, методы диагностирования и контроля технического состояния автомобилей; способы контроля качества сервисного обслуживания и текущего ремонта автомобилей и агрегатов; основное технологическое диагностическое оборудование, приспособления и инструмент, применяемое при техническом обслуживании и ремонте подвижного состава, принципы работы и правила технической эксплуатации; основы проектирования станций сервисного обслуживания энергетических ресурсов; организацию хранения и учета подвижного состава запасных частей и автомобильных шин; основы организации труда; технику безопасности, охрану окружающей среды.</p>	<p>Устный и письменный опрос</p>
---	----------------------------------

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по Сервисное обслуживание транспортных средств, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1			Экзамен	3 1, 32, 33, 34,35 У1, У2, У3 ОК 1-ОК9
Тема 1	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 3, ОК 7		
Тема 2	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 8, ОК 7		
Тема 3	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 3, ОК 7		
Тема 4	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 3, ОК 7		
Тема 5	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 4, ОК 8		
Тема 6	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 3, ОК 7		
Тема 7	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 8, ОК 9		
Тема 8	Устный опрос	3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38,		

	<i>Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 2, ОК 6</i>		
Тема 9	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 1, ОК 4</i>		
Тема 10	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 5, ОК 8</i>		
Тема 11	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 2, ОК 7</i>		
Тема 12	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 8, ОК 9</i>		
Тема 13	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 2, ОК 6</i>		
Тема 14	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 3, ОК 6</i>		
Тема 15	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 1, ОК 8</i>		
Тема 16	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 ОК 6, ОК 9</i>		
Тема 17	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5</i>		

		<i>OK 6, OK 7</i>		
Тема 18	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 OK 5, OK 6</i>		
Тема 19	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 OK 3, OK 7</i>		
Тема 20	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>3 1, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 310 У1, У2, У3, У4, У5 OK 4, OK 5</i>		

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Типовые задания для оценки знаний: З1-З10, умений: У1-У5

Практические работы:

Выполнить перечисленные практические работы, следуя методическим указаниям:

Организация сервисных и восстановительных работ в гарантийный период эксплуатации.

Организация сервисных и восстановительных работ в течение послегарантийного периода эксплуатации.

Система сервисного обслуживания

Задачи сервисного обслуживания автомобилей

Операции сервиса

Анализ работы предприятия автосервиса.

Среднегодовые затраты времени на ТО одного автомобиля

эффективность деятельности предприятия автосервиса

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Оценка освоения учебной дисциплины осуществляется с использованием следующих форм и методов: фронтальный и индивидуальный опрос во время аудиторных занятий; контрольные и тестовые задания по темам учебной дисциплины; проведение практических работ; выполнение самостоятельной работы.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения Сервисное обслуживание транспортных средств по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

Умения

У1.оформлять первичные документы учета сервисного обслуживания и текущего ремонта

У2.автомобилей, агрегатов, механизмов, узлов;

У3.разрабатывать графики обслуживания и текущего ремонта автомобилей;

У4. моделировать и использованием ЭВМ технологические процессы обслуживания и ремонта подвижного состава;

У5. организовать работу персонала по сервисному обслуживанию автомобильного транспорта, эксплуатации технологического и диагностического оборудования;

У6. выполнять работы по техническому обслуживанию и текущему ремонту автомобиля;

У7. осуществлять контроль за соблюдением технологической дисциплины;

У8. обеспечивать безопасность работ по техническому обслуживанию автомобилей;

У9. проектировать автосервис и производственные участки, составлять и оформлять

У10. техническую и отчетную документацию о работе производственного участка;

вести учет расхода запасных частей для выполнения технического обслуживания.

Знания

З1. нормативно-технические документы;

З2. характерные неисправности и отказы агрегатов и механизмов автомобилей, возникающие при их эксплуатации, причины возникновения.

З3. Способы выявления и устранения; прогрессивные формы и методы организации управления и технологии сервисного обслуживания и текущего ремонта подвижного состава, методы диагностирования и контроля технического состояния автомобилей; способы контроля качества сервисного обслуживания и текущего ремонта автомобилей и агрегатов;

З4. основное технологическое диагностическое оборудование, приспособления и инструмент, применяемое при техническом обслуживании и ремонте подвижного состава, принципы работы и правила технической эксплуатации;

З5. основы проектирования станций сервисного обслуживания энергетических ресурсов; организацию хранения и учета подвижного состава запасных частей и автомобильных шин; основы организации труда; технику безопасности, охрану окружающей среды.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Вариант № 1
--

Вариант 1

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 1,5 часа

Задание

Вопросы к диф.зачету

1. Исторические этапы сервисной деятельности
 2. Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы
 3. Основные понятия и определения: услуга, сервис.
 4. Виды сервисной деятельности.
- Отраслевая структура сферы сервиса
5. Формирование рынка услуг.
 6. Транспортные услуги
 7. Договора перевозки грузов, транспортной экспедиции, организации транспортного обслуживания.
 8. Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса
 9. Жизненный цикл услуги и его основные этапы.
 10. Культура сервиса и ее составляющие
 11. Конфликтные ситуации и их регулирование
 12. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения
 13. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения
 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения
 15. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.
 16. Сервисная деятельность на автомобильном транспорте.
 17. Возникновение рынка услуг.
 18. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.
 19. Виды услуг и их характеристика.
 20. Основные подходы к осуществлению сервиса.
 21. Рынок услуг.
 22. Факторы, влияющие на формирование услуги.
 23. Иерархия потребностей и услуг.
 24. Конкуренция на рынке услуг и ее роль в развитии сферы сервиса.
 25. Нормативные документы по обслуживанию населения
 26. Спрос на услуги и типология маркетинга.

- 27. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса.
- 28. Этика и культура обслуживания.
- 29. Поведение в конфликтной ситуации
- 30. Ожидание потребителей от оказания услуг и их удовлетворение.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

- положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины (проверка выполняется текущим контролем);
- зачетная домашняя контрольная работа;
- количество вариантов задания для экзаменуемого — каждому 1

Условия выполнения заданий:

Экзамен проводится в кабинете Автодела

Оборудование: персональные компьютеры, периферийные устройства, прикладное программное обеспечение.

Деление на подгруппы: экзамен проводится по группам в количестве 10 человек;

Время выполнения задания – 1.5 часа.

ШБ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Действия	Выполнил
Выполнение практического задания №1	Оценка
Выполнение практического задания №2	Оценка
<i>Итоговая оценка:</i>	Оценка

Критерии оценки каждого задания в отдельности(1и2)

оценка «отлично» выполнено более 90% задания;

- оценка «хорошо» выполнено более 50% и менее 90% задания;

- оценка «удовлетворительно» выполнено более 30% и менее 50% задания;

- оценка «неудовлетворительно» выполнено менее 30% задания.

Итоговая оценка: средний бал по результатам выполнения двух заданий.

Лист согласования

Дополнения и изменения к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на _____ учебный год по дисциплине _____

В комплект КОС внесены следующие изменения:

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании ПЦК

«_____» _____ 20____ г. (протокол № _____).

Председатель ПЦК _____ / _____