

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

заведующий кафедрой МПРМ

 К.С.Крылов

«19» 03 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
промежуточной аттестации в форме комплексного экзамена

профессионального модуля
ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их
компонентов»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Разработаны в соответствии с рабочей программой,
утвержденной «19» февраля 2026 г.

Форма обучения – очная

Разработчик:  К.С. Крылов

Тверь 2026

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопросы для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла.

Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией),
интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении
до и после реконструкции;

- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;

- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.

(задание выдается преподавателем).


Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации,
обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.
(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники
налаживания контакта.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении
до и после реконструкции;

- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;

- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.

(задание выдается преподавателем).

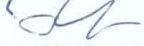
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

1. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС .

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.
Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.

(задание выдается преподавателем).

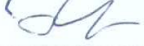
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении до и после реконструкции;
- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;
- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.
(задание выдается преподавателем).


Критерии итоговой оценки за экзамен:


«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и
услуг.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.
(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса
обслуживания АТС.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении
до и после реконструкции;

- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;

- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.

(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и
расходных материалов

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.
(задание выдается преподавателем).

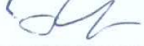
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Каналы распределения товаров

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении до и после реконструкции;
- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;
- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.
(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Идентификационный номер ТС (VIN).

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.

(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Система формирования и пополнения резерва запасных частей в
автосервисе

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса
обслуживания АТС

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении до и после реконструкции;
- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;
- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.
(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных
частей.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и
расходных материалов.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.

(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг
ЖКХ.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Экономическая эффективность производственной деятельности:
сущность и показатели.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении до и после реконструкции;
- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;
- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.
(задание выдается преподавателем).

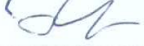
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок
материальных ценностей и услуг

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных
частей.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Автотранспортное предприятие выполняет перевозки пассажиров в городе и
оказывает услуги по ТО другим организациям и физическим лицам.
Определить:

- доход по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- долю косвенных расходов по каждому виду деятельности;
- общие расходы по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- прибыль по каждому виду деятельности и в целом по предприятию;
- себестоимость каждого вида деятельности
- наиболее эффективный вид деятельности для предприятия.

(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонта машин»

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в
процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их компонентов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Договорные отношения с поставщиками.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок
материальных ценностей и услуг.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Произведена реконструкция участка технического обслуживания
автомобилей.

Определить:

- производительность труда в трудовых затратах и стоимостном выражении
до и после реконструкции;

- среднюю заработную плату рабочего за месяц до и после реконструкции;

- изменение производительности труда, в процентах, после реконструкции.

(задание выдается преподавателем).

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ К.С. Крылов

Заведующий кафедрой: _____  _____ К.С.Крылов