

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский национальный исследовательский технический университет»
Машиностроительный колледж**

Оценочные материалы

**РУКОВОДСТВО ВЫПОЛНЕНИЕМ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И
КОМПОНЕНТОВ**

**23.02.07 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель: Данилова Т.В.
Дата подписания: 18.11.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
И.о. зам. декана по учебной
работе:
И.А. Чинская
Дата подписания: 20.11.2025

Год набора - 2026 г.
Иркутск, 2025 г.

8 семестр/ОК 01

Множественный выбор

В автосервис поступил автомобиль с жалобой на повышенный расход топлива и потерю мощности. Первичная диагностика не выявила ошибок в электронных системах двигателя. Мастеру необходимо выбрать оптимальный алгоритм дальнейших действий, учитывая, что клиент ограничен в бюджете, но требует точного определения причины. Какой способ решения задачи является наиболее рациональным в данном контексте

Провести поэтапную проверку: начать с диагностики механической части (компрессия, состояние воздушного фильтра, топливной аппаратуры), затем, при необходимости, углубляться в проверку датчиков, не влияющих на самодиагностику

Немедленно предложить клиенту капитальный ремонт двигателя, как наиболее комплексное решение

Заменить свечи зажигания и топливный фильтр, так как это самые частые причины, и посмотреть на результат

Отказаться от ремонта, сославшись на отсутствие ошибок в ЭБУ и невозможность диагностики

Множественный выбор

При плановом техническом обслуживании автомобиля мастер обнаружил, что критически изношены тормозные диски и колодки. Клиент отказывается от дорогостоящего ремонта в полном объеме и настаивает только на замене колодок.

Какое решение должен принять мастер, руководствуясь профессиональной этикой и ответственностью за безопасность?

Составить официальный акт о выявленной неисправности, разъяснить клиенту риски, связанные с эксплуатацией автомобиля с неисправными тормозами, и предложить альтернативные варианты (например, ремонт только передней оси). В случае отказа – отказаться от выполнения работ

Выполнить требование клиента, заменив только колодки, так как клиент всегда прав

Устрашить клиента рассказами о возможной аварии, чтобы заставить его согласиться на дорогой ремонт

Проигнорировать неисправность и выполнить только замену колодок, чтобы не потерять клиента

Пропущенное слово

При выборе технологии ремонта агрегата автомобиля мастер должен руководствоваться не только личным опытом, но и официальной [документацией или инструкцией] производителя, чтобы обеспечить соответствие ремонта техническим стандартам и сохранение гарантии.

Короткий ответ
Для диагностики сложной периодической неисправности в системе управления двигателем (например, плавающие обороты) требуется использование осциллографа. В автосервисе есть только один такой прибор, и он занят на других работах. Какой принцип организации работ должен применить мастер для эффективного использования ограниченного ресурса (оборудования) и решения задачи в кратчайшие сроки?
Планирование

8 семестр/ОК 02

Множественный выбор
В автосервис поступил автомобиль последней модели с неочевидной неисправностью: система старт-стоп работает нестабильно. Официальные электронные каталоги и базы данных не содержат информации о подобных случаях. Диагностические коды ошибок отсутствуют. Какое действие является наиболее эффективным для поиска информации о возможных причинах неисправности?
Разместить запрос с описанием симптомов на профильном форуме мастеров-диагностов и в специализированных телеграм-каналах, приложив данные осциллограмм с основных датчиков
Методом исключения последовательно заменять все датчики, связанные с системой
Обратиться к бумажному руководству по ремонту, которое шло в комплекте с автомобилем
Сообщить клиенту, что неисправность невозможно устранить до выхода официального сервисного бюллетеня

Множественный выбор
Мастеру необходимо быстро подобрать аналог редкого подшипника для гидроусилителя руля, который снят с производства. Оригинальная запчасть поставляется под уникальным номером производителя автомобиля. Какой цифровой инструмент и способ его применения позволит наиболее точно и быстро решить задачу?
Использовать мобильное приложение-каталог запчастей, которое позволяет по VIN-коду автомобиля определить оригинальный номер детали, а затем автоматически найти ее полные аналоги и кросс-номера от других производителей
Позвонить в несколько магазинов автозапчастей и диктовать им номер оригинальной запчасти
Найти деталь по фотографии в общем интернет-поисковике
Снять размеры подшипника штангенциркулем и вручную вбить их в поисковую строку интернет-магазина

Пропущенное слово
При поиске конкретной процедуры ремонта, например, замены ремня ГРМ на новом двигателе, первоисточником и наиболее достоверным современным средством информации является электронная [база данных] производителя, доступная по подписке, которая содержит актуальные технические данные и инструкции

Короткий ответ
Для изучения данных с диагностического сканера, полученных при проверке автомобиля с гибридной силовой установкой, мастер использует специальное программное обеспечение. Это ПО позволяет строить графики изменения параметров (напряжение батареи, ток, температура) в реальном времени. Какой основной навык работы с информационными технологиями требуется мастеру для правильной интерпретации причин неисправности на основе этих данных?
Анализ данных

8 семестр/ОК 03

Множественный выбор
Мастер-приемщик с пятилетним опытом работы хочет открыть собственный автосервис, специализирующийся на обслуживании автомобилей конкретного бренда. Он обладает хорошими техническими знаниями, но не имеет опыта в управлении бизнесом. Какое действие является для него ПЕРВЫМ и наиболее важным шагом в планировании предпринимательской деятельности?
Разработать подробный бизнес-план, включающий анализ рынка, расчет стартовых затрат, прогноз доходов, оценку рисков и план продвижения
Нанять первых сотрудников и закупить дорогостоящее диагностическое оборудование в кредит
Немедленно арендовать помещение, чтобы начать работать как можно скорее
Установить минимальные цены на все услуги, чтобы быстро привлечь клиентов

Множественный выбор
В автосервис обратился клиент с требованием возместить ущерб, возникший из-за того, что после замены тормозных колодок через неделю отказал тормозной суппорт, что привело к ДТП. Клиент угрожает судом. Работа была выполнена два месяца назад, и на нее была выдана гарантия. Какие действия владельца автосервиса будут соответствовать стандартам правовой грамотности и защитят интересы бизнеса?
Провести внутреннюю проверку: запросить акт выполненных работ, проверить складские документы на запчасти, опросить мастера. В случае подтверждения своей вины — предложить клиенту возмещение ущерба в

досудебном порядке, руководствуясь Законом «О защите прав потребителей»
Заявить клиенту, что суппорт вышел из строя по причине естественного износа, и снять с себя всякую ответственность
Угрожать клиенту в ответ, чтобы он отказался от своих претензий
Немедленно выплатить клиенту запрошенную сумму, чтобы избежать судебных разбирательств

Пропущенное слово
При расчете стоимости услуги для клиента предприниматель должен заложить в цену не только стоимость запчастей и заработную плату мастера, но и все [косвенные] затраты, такие как аренда помещения, коммунальные платежи, амортизация оборудования и налоги, чтобы бизнес был рентабельным.

Короткий ответ
Автомеханик, специализирующийся на ремонте двигателей внутреннего сгорания, понимает, что рост популярности электромобилей может сделать его навыки менее востребованными в будущем. Какой принцип профессионального развития он должен реализовать, чтобы сохранить конкурентоспособность на рынке труда?
Непрерывное обучение или Повышение квалификации

8 семестр/ОК 04

Множественный выбор
Сложный ремонт коробки передач, выполняемый бригадой из трех механиков, отстает от графика. Один из механиков, опытный специалист, работает молча и не информирует коллег о своем прогрессе. Двое других периодически простаивают, так как не знают, какую операцию им можно начать, чтобы не мешать. Какое действие является наиболее эффективным для наладки командного взаимодействия в данной ситуации?
Провести короткое пятиминутное совещание, на котором четко распределить зоны ответственности на текущий этап и договориться о регулярном информировании друг друга о завершении ключевых операций
Ничего не предпринимать, чтобы не провоцировать конфликт с опытным сотрудником
Поручить двум другим механикам просто наблюдать за работой опытного коллеги, чтобы перенять его навыки
Пожаловаться начальству на некомпетентность и плохую коммуникацию в бригаде

Множественный выбор

Начинающий автомеханик при выполнении задачи по замене ремня ГРМ допустил ошибку, что привело к необходимости переделывать работу и нести дополнительные затраты на запчасти. Бригадир в присутствии всей команды устроил ему публичный разнос, унизив его профессиональные качества. Каковы будут наиболее вероятные последствия такого поведения бригадира для работы команды в целом?
Начинающий механик станет скрывать свои будущие ошибки, а в коллективе сформируется атмосфера страха и недоверия, что снизит общую эффективность и способность команды к совместному решению проблем
Эффективность команды возрастет, так как все увидят, что ошибки строго наказываются
Опытные сотрудники начнут более ответственно подходить к своей работе
Команда сплотится вокруг начинающего механика, и производительность труда вырастет

Пропущенное слово
Для успешного выполнения сложного ремонта, требуют координатных действий нескольких специалистов, важно не только иметь технические знания, но и выработать общие [алгоритмы] работы, которые определяют последовательность операций, зоны ответственности и правила коммуникации между членами бригады

Короткий ответ
При одновременном выполнении срочного заказа двумя мастерами один из них сталкивается с непредвиденной технической проблемой. Вместо того чтобы самостоятельно потратить на ее решение несколько часов, он сразу обращается к коллеге за советом. Какое ключевое качество эффективного члена команды демонстрирует данный механик?
Взаимопомощь

8 семестр/ОК 05

Множественный выбор
Мастеру-приемщику необходимо объяснить пожилому клиенту, который слабо разбирается в современных автомобильных технологиях, что причиной неисправности является вышедший из строя датчик положения распределвала (DPRV). Клиент выглядит растерянным и не понимает сути проблемы. Какая формулировка будет наиболее эффективной и уважительной в данном социальном контексте?
«Ваш автомобиль не заводится из-за неисправности в системе управления двигателем. Если говорить просто, один из важных «органов чувств» двигателя, который сообщает компьютеру, в каком положении находятся детали, сломался. Компьютер не получает нужный сигнал и поэтому не дает

команду на запуск. Нужно заменить этот датчик»
«У вас заглохнул ДПРВ, его нужно менять, стоит 5000 рублей»
«Это сложная электронная поломка, вам все равно не понять. Просто доверьтесь нам»
«Надо менять датчик. Дорого, но деваться некуда»

Множественный выбор
Требуется составить официальный акт о выполнении работ для юридического лица (например, для служебного автомобиля компании). Акт будет являться первичным бухгалтерским документом. Какой вариант оформления акта соответствует требованиям к письменной коммуникации в официально-деловом стиле?
«Нами был проведен ремонт автомобиля Toyota Camry, гос. номер А123ВС777. Выполнены работы: замена передних тормозных колодок — 1 комплект, замена тормозной жидкости с прокачкой системы — 1 литр. Автомобиль передан представителю заказчика. Претензий к качеству работ нет»
«Починили машину, заменили всё, что нужно. Претензий нет»
«Сделали ТО-120 на Камри. Машина в порядке, можно забирать»
«Акт: Машина починена. Работы выполнены в полном объеме. Подпись»

Пропущенное слово
При составлении коммерческого предложения для потенциальных корпоративных клиентов важно использовать грамотную устную и [письменную] речь, соответствующую стандартам делового общения, чтобы сформировать имидж надежного и профессионального партнера

Короткий ответ
При общении с клиентом, который разговаривает на русском языке с сильным акцентом и испытывает трудности в подборе слов, мастер использует простые формулировки, говорит медленнее, четче артикулирует и активно использует жесты (показывает на детали под капотом), чтобы добиться взаимопонимания. Какое ключевое коммуникативное умение, помимо владения языком, демонстрирует мастер в данной ситуации?
Внимательность или тактичность

8 семестр/ОК 06

Множественный выбор
Клиент автосервиса, желая избежать оформления официального договора и чека, предлагает мастеру-приемщику выплатить ему лично 50% от стоимости ремонта наличными, а остальное оплатить через кассу по заниженному счету. Это сулит

мастеру личную финансовую выгоду. Какие действия мастера будут соответствовать стандартам антикоррупционного поведения и традиционной ценности справедливости?
Вежливо отказать клиенту, разъяснив, что все расчеты производятся строго через кассу с выдачей официальных документов, и предложить пройти процедуру оформления заказа в установленном порядке
Согласиться на схему, так как это выгодно обеим сторонам, а работодатель не догадается
Принять предложение, но поделить часть суммы с непосредственным начальником, чтобы обезопасить себя
Принять предложение, но оформить в документах старые запчасти как новые, чтобы покрыть разницу

Множественный выбор
В автосервисе работают сотрудники разных национальностей. Один из механиков в общении с коллегами и клиентами регулярно позволяет себе пренебрежительные высказывания и шутки в адрес представителей определенной национальности, что создает напряженную атмосферу в коллективе. Как должен поступить другой сотрудник, являющийся свидетелем таких высказываний, чтобы проявить гражданскую позицию и содействовать гармонизации межнациональных отношений?
Сделать коллеге приватное замечание о недопустимости таких высказываний, объяснив, что они оскорбляют других и нарушают трудовую атмосферу. В случае повторения инцидента — сообщить непосредственному руководителю
Не вмешиваться, чтобы не портить отношения с коллегой и не прослыть ябедой
Поддержать шутки, чтобы не выделяться из коллектива
Немедленно написать жалобу руководству, не разговаривая с самим механиком

Пропущенное слово
Проявлением гражданско-патриотической позиции в профессиональной деятельности является добросовестный труд, направленный на обеспечение безопасности и надежности автотранспорта, что вносит вклад в экономическое и технологическое развитие [отечества или России или страны]

Короткий ответ
Мастер автосервиса, обучая стажера, настаивает на том, что даже при срочных заказах и высоком давлении со стороны клиента нельзя экономить на качестве запчастей и пропускать этапы контроля, так как от этого зависит безопасность людей на дороге. Какая традиционная российская духовно-нравственная ценность лежит в основе такой профессиональной позиции мастера?
Ответственность или добросовестность

8 семестр/ОК 07

Множественный выбор

Владелец автосервиса хочет снизить вредное воздействие на окружающую среду и оптимизировать расходы. Он поручает мастеру разработать предложения по внедрению принципов ресурсосбережения и бережливого производства. Какая из предложенных мер будет наиболее эффективной и комплексной?

Установить систему сбора и последующей передачи на утилизацию всех видов отходов: отработанных масел, фильтров, аккумуляторов, а также организовать отдельный сбор металлолома и пластика для вторичной переработки

Увеличить количество вывозов мусора на полигон, чтобы на территории всегда был порядок

Закупить самые дешевые расходные материалы, чтобы снизить себестоимость работ

Мыть полы в цехе сильной струей воды под высоким давлением несколько раз в день для поддержания чистоты

Множественный выбор

Во время замены топливного фильтра на автомобиле в цехе произошел разлив примерно 5 литров дизельного топлива на пол. Мастер находится один. Каковы должны быть его ПЕРВООЧЕРЕДНЫЕ действия в данной чрезвычайной ситуации?

Немедленно прекратить работу, обесточить электрооборудование в зоне разлива (если возможно), оградить место разлива, использовать сорбент для локализации и сбора топлива, поместить загрязненный сорбент в специальный герметичный контейнер

Немедленно покинуть помещение и сообщить о случившемся начальству по телефону

Быстро замести разлив топлива опилками, а затем сжечь их в углу территории предприятия

Попытаться смыть топливо большим количеством воды в канализационный сток

Пропущенное слово

Одним из принципов [бережливого] производства в автосервисе является организация системы 5S (сортировка, соблюдение порядка, содержание в чистоте, стандартизация, совершенствование), которая позволяет сократить время поиска инструмента, избежать использования некондиционных деталей и повысить общую культуру труда.

Короткий ответ

При обслуживании парка автомобилей компании мастер настаивает на

использовании моторных масел с низкой вязкостью и энергосберегающих шин, аргументируя это не только экономией топлива для клиента, но и более широкими преимуществами. Борьба с каким глобальным процессом, связанным с экологией, является одним из ключевых эффектов от массового применения таких технологий?

Изменение климата

8 семестр/ОК 09

Множественный выбор

Для точной регулировки углов установки колес (развала-схождения) на новом импортном автомобиле мастер использует инструкцию к компьютерному стенду. Основной интерфейс программы на русском языке, но технические спецификации и допуски приведены в таблице на английском: «Camber: $-0^{\circ}45' \pm 30'$ ». Как мастер должен интерпретировать эту информацию для выполнения работы?

Понять, что «Camber» означает «развал», и выставить его в диапазоне от $-1^{\circ}15'$ до $-0^{\circ}15'$

Игнорировать цифры, так как они на иностранном языке, и выставить углы «на глаз», как на большинстве автомобилей

Понять, что «Camber» означает «схождение», и выставить значение ровно $-0^{\circ}45'$

Дождаться, когда кто-то из коллег переведет всю таблицу

Множественный выбор

Ситуация: При проведении планового технического обслуживания автомобиля, собранного в РФ, но имеющего двигатель иностранного производства, механик обнаружил расхождение. В русскоязычном сервисном мануале рекомендованный интервал замены масла — 15 000 км. В оригинальной документации на двигатель (на английском языке) указано: «Oil change interval: 10,000 miles or 1 year». Какое решение будет основано на грамотном использовании и сопоставлении профессиональной документации на двух языках?

Следовать инструкции на двигателе, переведя мили в километры (10 000 миль \approx 16 000 км) и выбрав меньшее значение — 1 год или 16 000 км

Следовать российскому мануалу (15 000 км), так как он адаптирован под местные условия

Выбрать среднее значение — 13 000 км

Установить интервал в 20 000 км, так как современные масла обладают большим ресурсом

Пропущенное слово

При оформлении заказ-наряда, акта выполненных работ и других официальных документов мастер должен строго следовать установленным формам и правилам

их заполнения на государственном языке, так как эти документы имеют не только техническое, но и [юридическое] значение.

Короткий ответ

Мастеру для ремонта автоматической коробки передач необходимо найти спецификацию на рабочую жидкость. В англоязычном каталоге он видит фразу: «Use only ATF with specification XYZ-123». Какое ключевое слово в этой фразе указывает на обязательное требование (стандарт), которому должна соответствовать жидкость?

Спецификации

8 семестр/ПК 2.1

Множественный выбор

втосервис получил крупный заказ на проведение планового ТО для парка из 20 автомобилей одной модели. Все работы должны быть выполнены в течение недели. Мастеру необходимо спланировать материально-техническое обеспечение. Какое действие является ПЕРВООЧЕРЕДНЫМ при планировании обеспечения для этого заказа?

Составить детальную спецификацию необходимых запасных частей (масло, фильтры, свечи и т.д.) и расходных материалов для всех 20 автомобилей и проверить их наличие на складе

Нанять дополнительных временных сотрудников

Немедленно начать работы на первых поступивших автомобилях

Закупить новое диагностическое оборудование

Множественный выбор

Ситуация: Для ремонта гидроусилителя руля требуется специфическая ремонтная деталь. Оригинальная ремонтная деталь дорогая и поставляется под заказ 5 дней. На рынке есть более дешевый аналог, который есть в наличии у поставщика в городе. Какой фактор является наиболее важным при выборе варианта обеспечения, если приоритетом является минимизация простоя автомобиля клиента при гарантированном качестве ремонта?

Наличие официальной гарантии производителя на ремонтную деталь и ее соответствие техническим требованиям

Минимальная стоимость ремонтной детали

Страна-производитель аналога

Выбор в пользу оригинальной ремонтной детали, несмотря на простой, так как она всегда лучше

Пропущенное слово

Для предотвращения простоя в работе из-за отсутствия необходимой детали на

складе формируется [страховой] запас, размер которого рассчитывается исходя из статистики спроса и времени поставки.

Пропущенное слово

Процесс составления заявки на закупку, согласования с поставщиком условий и сроков, а также оформления поставки на склад относится к функции [снабжения] в системе материально-технического обеспечения.

Соответствие

<u>Установите соответствие между видом материальных ресурсов и примером их использования в автосервисе:</u>

Тормозные колодки, топливный насос, комплект сцепления

Основные запасные части

Абразивные круги, обезжириватель, герметик, ветошь

Вспомогательные материалы

Моторное масло, тормозная жидкость, антифриз

Эксплуатационные материалы

Соответствие

<u>Установите соответствие между методом управления запасами и его описанием:</u>

Метод «Just-in-Time» (Точно в срок)

Стратегия, направленная на минимизацию запасов, при которой материалы поступают непосредственно к началу производственного процесса

Метод ABC-анализа

Разделение всей номенклатуры запасов на три группы (А, В, С) по степени важности/стоимости для оптимизации контроля

Метод определения точки заказа

Расчет минимального уровня запаса, при достижении которого необходимо разместить новый заказ.

Короткий ответ

Мастер составляет месячный план закупок моторного масла. Для этого он анализирует статистику продаж и выполненных заказов за предыдущие периоды, а также учитывает сезонность (например, увеличение работ весной). Какой основной метод планирования запасов использует мастер в данной ситуации?

Прогнозирование

Короткий ответ

При проведении инвентаризации на складе запчастей была обнаружена недостача нескольких позиций. Анализ показал, что их списание не было вовремя отражено в системе учета после выдачи со склада. Какой принцип

организации складского учета был нарушен, что привело к недостатке?
Документирование

8 семестр/ПК 2.2

Множественный выбор
В автосервис поступило три автомобиля: один — со срочным ремонтом тормозной системы (приоритетный заказ), второй — с плановым ТО, третий — со сложной диагностикой электроники. Мастер должен распределить работы между двумя свободными механиками. Какое решение будет наиболее эффективным для организации деятельности персонала?
Назначить одного механика на срочный ремонт тормозов, а второго — на плановое ТО, так как эти работы стандартны и могут быть выполнены параллельно. Сложную диагностику начать после завершения одного из заказов
Каждому механику выдать по одному автомобилю, а третий пусть ждет своей очереди
Назначить обоих механиков на срочный ремонт тормозов, чтобы выполнить его быстрее
Начать со сложной диагностики, так как она может занять много времени

Множественный выбор
Новый сотрудник допустил ошибку при замене жидкости в АКПП, что привело к повреждению агрегата. Мастеру необходимо провести с ним беседу. Какой подход будет наиболее правильным для контроля деятельности и предотвращения повторных ошибок?
Провести приватную беседу, разобрать ошибку, выяснить ее причину (незнание, невнимательность, нехватка инструмента), повторить правильный алгоритм работы и назначить стажировку у опытного коллеги
Публично объявить выговор и оштрафовать сотрудника, чтобы другим неповадно было
Сделать вид, что ничего не заметил, чтобы не портить отношения с новичком
Перевести сотрудника на самые простые работы без возможности карьерного роста

Множественный выбор
Автосервис активно растет, и мастеру становится сложно лично контролировать каждый этап работы каждого сотрудника. Необходимо делегировать часть полномочий. Какой шаг является наиболее важным при делегировании полномочий по контролю за качеством работ старшему механику?
Четко определить зону его ответственности (например, финальный осмотр всех автомобилей перед выдачей), предоставить необходимые ресурсы и

установить регулярную отчетность
Передать ему все свои обязанности и перестать вмешиваться в процесс
Поручить ему контролировать всех, но оставить за собой право единоличного принятия всех решений
Делегировать ему только самые неприятные контрольные функции

Множественный выбор
На участок поступает автомобиль с жалобой на повышенный расход масла. Для точной диагностики необходимо провести комплекс работ: визуальный осмотр на наличие подтеков, замер компрессии, проверка системы вентиляции картерных газов. Какой первоочередной принцип организации работы персонала является наиболее эффективным в данной ситуации?
Разделить операции между механиками в соответствии с их квалификацией и загрузкой, назначив ответственного за общую координацию и сбор информации
Поручить все работы одному, самому опытному механику для обеспечения полной ответственности
Выполнять работы последовательно всеми свободными механиками по принципу «кто первый освободился»
Начать с самой сложной операции (замер компрессии), а вспомогательные работы выполнять по остаточному принципу

Множественный выбор
При проведении планового технического обслуживания автомобиля молодой специалист выполняет замену тормозной жидкости с явным нарушением технологии прокачки (не соблюдает последовательность контуров, не использует защитные очки). Какие действия мастера участка будут правильными с точки зрения контроля и обеспечения безопасности труда?
Немедленно остановить работу, указать на нарушения, продемонстрировать правильный и безопасный способ выполнения операции и проконтролировать ее повторное выполнение
Сделать замечание после завершения всех работ, чтобы не подрывать авторитет специалиста
Самостоятельно завершить операцию, чтобы гарантировать качество и безопасность, а после провести общую беседу с коллективом
Устранить специалиста от данной работы и поручить ее более опытному коллеге без каких-либо разъяснений

Пропущенное слово
Принятие решения о приеме на работу, обучении, премировании или наложении взыскания на сотрудников является частью функции управления [персоналом].

Пропущенное слово
Для объективной оценки эффективности работы механиков мастер ведет учет таких [показателей], как среднее время ремонта, процент брака, количество жалоб от клиентов и соблюдение сроков

Пропущенное слово
Четкое и однозначное доведение производственных заданий до каждого сотрудника, определение зон ответственности и сроков выполнения является основой для успешной [координации]коллектива

Соответствие
<u>Установите соответствие между видом контроля качества работ и его характеристикой:</u>
Предварительный контроль
Проводится перед началом работ (например, проверка исправности оборудования и наличия всех запчастей)
Текущий контроль
Осуществляется непосредственно в процессе выполнения работы (например, проверка момента затяжки болтов)
Заключительный контроль
Проводится после завершения всех операций (например, финальная диагностика и тест-драйв)

Соответствие
<u>Установите соответствие между типом полномочий, которые мастер может делегировать, и их примером:</u>
Право старшего механика требовать от коллег соблюдения техники безопасности
Функциональные
Право приемщика самостоятельно согласовывать с клиентом список работ в рамках определенной суммы
Линейные
Право штатного диагноста давать рекомендации механику по алгоритму разборки сложного узла
Рекомендательные

Соответствие
<u>Установите соответствие между методом мотивации персонала и его описанием:</u>
Материальная
Премии, бонусы за перевыполнение плана, процент от стоимости заказа
Нематериальная
Объявление благодарности перед коллективом, звание «Лучший сотрудник месяца», корпоративные мероприятия

Социальная
Обучение за счет компании, гибкий график, возможность карьерного роста

Короткий ответ
Мастер составляет график работы на неделю, учитывая плановые ТО, сложные ремонты, отпуска двух сотрудников и наличие необходимых запчастей. Как называется основная функция управления, которую реализует мастер в данной ситуации?
Планирование

Короткий ответ
Мастер еженедельно проводит пятиминутные летучки с коллективом, где объявляет планы на день, отмечает успехи и обращает внимание на типичные ошибки прошлой недели. Какой инструмент оперативного управления и контроля использует мастер?
Совещание или планёрка

Короткий ответ
После завершения сложного ремонта двигателя старший механик проверяет качество работы, запускает двигатель, проверяет его на разных режимах и на отсутствие подтеков. Какой вид контроля по времени проведения осуществляется в данном случае?
Заключительный

8 семестр/ПК 2.3

Множественный выбор
При планировании работ по ТО группы автомобилей первостепенное значение имеет:
Производительность оборудования и квалификация персонала
Желание клиентов
Стоимость расходных материалов
Время года

Множественный выбор
Обнаружено, что механик регулярно не использует динамометрический ключ при затяжке критичных соединений. Ваши действия:
Немедленно провести внеплановый инструктаж с практическим контролем
Заменить инструмент на более качественный
Увеличить плановые нормы времени на операции
Поручить контроль качества другому механику

Множественный выбор
Для минимизации времени простоя автомобилей в ремонте необходимо:
Внедрить систему планирования загрузки постов и мониторинга выполнения операций
Увеличить количество рабочих смен
Снизить требования к качеству работ
Закупить дополнительное оборудование

Упорядочение
Расположите этапы организации работы в правильной последовательности:
Приемка автомобиля в ремонт
Составление плана-графика работ
Распределение заданий между исполнителями
Контроль выполнения работ

Упорядочение
Упорядочите этапы контроля качества выполненных работ:
Визуальный осмотр качества выполненных работ
Проверка соответствия выполненных работ технологической карте
Проведение тестовых проверок систем автомобиля

Упорядочение
Расположите в правильном порядке этапы расследования рекламации:
Осмотр автомобиля и выявление сути дефекта
Беседа с исполнителем и проверяющим мастером
Анализ технологии выполнения спорной работы

Упорядочение
Упорядочите этапы подготовки к выполнению групповой заявки на ТО:
Анализ трудоемкости предстоящих работ
Расчет потребности в запчастях и материалах
Составление графика загрузки постов

Пропущенное слово
При приемке выполненной работы мастер должен провести [выходной] контроль качества

Пропущенное слово

Система технического обслуживания, при которой работы выполняются через установленные промежутки времени или пробега, называется [планово-предупредительный]

Пропущенное слово
Документ, определяющий последовательность операций, применяемое оборудование и нормы времени на выполнение работы, называется технологической [картой]

Соответствие
<u>Установите соответствие между видом контроля и его содержанием:</u>
Входной контроль
Проверка комплектности и качества полученных запчастей
Операционный контроль
Контроль соблюдения технологии в процессе выполнения работ
Выходной контроль
Проверка качества выполненных работ перед сдачей автомобиля

Соответствие
<u>Установите соответствие между методом организации труда и его характеристикой:</u>
Пооперационный
Каждый исполнитель выполняет определенный вид работ на всех автомобилях
Агрегатный
Работы распределяются между группами исполнителей по агрегатам и системам
Комплексный
Весь объем работ по ТО или ремонту выполняет одна бригада

Соответствие
<u>Установите соответствие между документом и его назначением:</u>
Накладная на запчасти
Оформление получения материалов со склада
Дефектная ведомость
Фиксация выявленных неисправностей
Рабочий заказ-наряд
Отчет о выполненных работах и использованных материалах

Короткий ответ
Какой документ является основным для определения трудоемкости работ при

планировании?
Норматив времени

Короткий ответ
Как называется система организации работы, при которой каждый механик специализируется на определенном виде работ?
Функциональное разделение труда

Короткий ответ
Какой показатель характеризует эффективность использования рабочего времени персонала?
Коэффициент полезного действия

8 семестр/ПК 2.4

Множественный выбор
При получении запчастей со склада для выполнения заказа-наряда механик должен оформить:
Требование-накладную (лист выдачи материалов)
Товарно-транспортную накладную
Акт списания
Счет-фактуру

Множественный выбор
Какой документ является основанием для списания запасной части с учета?
Рабочий заказ-наряд с отметкой об использовании детали
Путевой лист автомобиля
Акт выполненных работ
Доверенность на получение ТМЦ

Множественный выбор
При обнаружении расхождения между фактическим количеством полученных запчастей и данными в накладной необходимо:
Составить акт о расхождении при приемке и уведомить поставщика
Исправить данные в накладной самостоятельно
Списать недостачу за счет предприятия
Ничего не делать, учитывать по факту

Упорядочение
Расположите этапы документооборота при получении запчастей от поставщика в

правильной последовательности:
Сверка полученных ценностей с сопроводительными документами
Оформление акта о расхождении (при необходимости)
Оприходование на склад по приходной накладной

Упорядочение
Упорядочите этапы списания запчастей:
Составление дефектной ведомости
Получение разрешения от руководителя на списание
Оформление акта на списание

Упорядочение
Расположите в правильном порядке этапы инвентаризации:
Подсчет фактического наличия запчастей
Составление инвентаризационной описи
Сравнение данных инвентаризационной описи с данными складского учета

Упорядочение
Упорядочите этапы оформления возврата неиспользованных запчастей:
Проверка состояния возвращаемых запчастей
Составление акта о возврате
Оформление накладной на возврат

Пропущенное слово
Документ, подтверждающий стоимость и количество принятых на склад запчастей, называется приходная [накладная]

Пропущенное слово
Периодическая проверка наличия и состояния товарно-материальных ценностей на складе называется [инвентаризация]

Пропущенное слово
Документ, содержащий сведения о движении каждой позиции запчастей, называется карточка [складского] учета

Соответствие
Установите соответствие между документом и его назначением:
Накладная М-15
Оформление поступления запчастей от поставщика

Акт списания М-29
Оформление возврата неиспользованных запчастей на склад
Лимитно-заборная карта М-8
Оформление получения материалов со склада

Соответствие
<u>Установите соответствие между видом учета и его характеристикой:</u>
Оперативный учет
Ежедневное отражение движения запчастей
Количественный учет
Учет движения запчастей в натуральных единицах
Суммовой учет
Отражение стоимости запчастей в денежном выражении

Соответствие
<u>Установите соответствие между этапом работы и документом:</u>
Поступление запчастей
Акт расхождений при приемке (форма ТОРГ-2)
Хранение на складе
Карточка складского учета (форма М-17)
Выдача в ремонт
Требование-накладная (форма М-11)

Короткий ответ
Как называется документ, содержащий перечень необходимых для ремонта запчастей с указанием их количества?
Спецификация

Короткий ответ
Какой метод учета запчастей предполагает списание их стоимости в момент передачи в производство?
По фактическому использованию

Короткий ответ
Как называется разность между учетным и фактическим количеством запчастей на складе?
Недостача

8 семестр

Эссе		
Содержание задания	Критерии для оценивания	Коды компетенций
<p><u>Напишите эссе на тему «Рецидивная неисправность: Ваши действия в ситуации, когда после выполненного ремонта агрегата клиент повторно обращается с той же проблемой».</u></p>	<p>Глубинный анализ и принятие ответственности: Первым шагом будет не повторный ремонт, а тщательное расследование. Я лично изучу историю обслуживания, побеседую с механиком, выполнявшим работу, и проведу собственную детальную диагностику. Важно исключить обвинительный тон и создать атмосферу, направленную на поиск корневой причины, а не виноватого. Это демонстрирует ответственность перед клиентом и коллективом.</p> <p>Поиск корневой причины: Повторение неисправности указывает, что был устранен симптом, а не исходная проблема. Например, если после замены вышедшего из строя подшипника насоса он снова выходит из строя, причиной может быть неправильное натяжение ремня, загрязнение рабочей жидкости или дефект сопрягаемой детали. Я организую проверку всех смежных систем, чтобы выявить этот скрытый фактор.</p> <p>Разработка и реализация плана</p>	<p>ОК 04, ОК 05, ОК 01, ОК 03, ОК 06, ОК 09, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 07, ОК 02, ПК 2.2, ПК 2.1</p>

	<p>исправления: После выявления причины я составлю новый технологический маршрут, который будет включать не только замену повторно вышедшей из строя детали, но и устранение корневой проблемы. Я лично проконтролирую ключевые этапы работы, особенно те, что связаны с ранее упущенными моментами.</p> <p>Коммуникация и восстановление доверия: Я открыто проинформирую клиента о результатах расследования, объясню истинную причину и план ее устранения. В такой ситуации целесообразно предложить компенсацию, например, выполнить работу по сниженной стоимости. Это не просто затраты, а инвестиция в восстановление репутации и лояльности клиента.</p>	
<p><u>Напишите эссе на тему «Конфликт приоритетов: Как вы будете действовать, если возникла конфликтная ситуация между механиками из-за распределения срочных и сложных заказов?».</u></p>	<p>Немедленное реагирование и выслушивание: Я соберу всех участников конфликта и дам каждому возможность высказать свою точку зрения без перебиваний. Важно понять аргументы: один механик может быть перегружен сложными, но не срочными заказами, а другой — считать несправедливым, что ему постоянно достаются «горящие» простые задачи.</p> <p>Объективизация процесса планирования: Я представлю команде</p>	<p>ОК 04, ОК 05, ОК 01, ОК 03, ОК 06, ОК 09, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 07, ОК 02, ПК 2.2, ПК 2.1</p>

	<p>наглядный план-график на день/неделю, где видна загрузка каждого, трудоемкость и приоритетность задач. Приоритет должен определяться не мнением мастера, а объективными критериями: сроком, обещанным клиенту, серьезностью неисправности (вопрос безопасности), логистикой (ожидание запчастей).</p> <p>Внедрение четких правил и ротация: Я предложу и внедрю правило ротации сложных и срочных заказов. Это справедливо и способствует профессиональному росту всех механиков. Кроме того, можно ввести систему, где самый сложный заказ может быть «выбран» старшим механиком за повышенный коэффициент KPI, что станет дополнительным стимулом.</p> <p>Командная ориентация на общий результат: Я напому команде, что наш общий клиент — это владелец автомобиля, а не внутренний пост. Успех каждого — это успех всего сервиса. Разрешение такого конфликта через честный диалог и прозрачные правила укрепит команду, а не разобщит ее.</p>	
<p><u>Напишите эссе на тему «Технологический разрыв: Ваша стратегия по внедрению нового диагностического оборудования и</u></p>	<p>Подготовительный этап и создание базы: Еще до поставки оборудования я изучу все руководства, пройду</p>	<p>OK 04, OK 05, OK 01, OK 03, OK 06, OK 09, ПК 2.3, ПК 2.4, OK 07, OK 02, ПК 2.2, ПК 2.1</p>

<p><u>обучению ему команды с разным уровнем подготовки и сопротивления новому».</u></p>	<p>обучение у поставщика и подготовку краткие инструкции и видеоуроки на русском языке. Это позволит мне стать внутренним экспертом. Я также заранее проинформирую команду о преимуществах нововведения: повышение точности диагностики, сокращение времени на работу, снижение риска ошибки, что приведет к повышению удовлетворенности клиентов и, как следствие, к возможному росту премий.</p> <p>Персональный подход и «ранние последователи»: Я не буду заставлять всех сразу. Выявлю в коллективе наиболее прогрессивно настроенных механиков («ранних последователей») и вместе с ними опробую оборудование на нескольких реальных автомобилях. Их успешный опыт и положительные отзывы станут лучшей рекламой для скептиков.</p> <p>Поэтапное обучение и поддержка: Я организую обучение в малых группах, с учетом разного уровня цифровой грамотности. Для опытных, но консервативных механиков я сделаю акцент на том, как новый сканер упрощает их привычные операции, а не усложняет их. На первых порах я буду лично консультировать и поддерживать каждого, кто работает с новым оборудованием.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	Закрепление результата и обратная связь: Через месяц я проведу собрание, где мы обсудим плюсы и минусы, соберем предложения по улучшению работы. Это даст команде ощущение причастности к изменениям.	
<u>Напишите эссе на тему «Дилемма руководителя: Клиент просит провести «серый» ремонт (с использованием несертифицированных запчастей) для значительной экономии. Каковы ваши действия с точки зрения профессиональной этики и долгосрочной бизнес-стратегии?».</u>	<p>Ответственность за безопасность и репутацию: Использование несертифицированных запчастей — это прямой риск для безопасности клиента, других участников дорожного движения и, в конечном счете, для репутации нашего сервиса. Если из-за бракованной «аналогичной» детали произойдет ДТП, ответственность понесет не только производитель запчасти, но и наша станция, установившая ее. Юридические и репутационные издержки многократно превысят сиюминутную выгоду.</p> <p>Профессиональная позиция и экспертиза: Я объясню клиенту риски на понятном ему языке: несоответствие допусков, низкий ресурс, риск выхода из строя смежных узлов. Я представлю себя не как продавца, а как эксперта, чья задача — обеспечить его безопасность. Я предложу альтернативы: возможно, существует сертифицированный аналог под другой торговой маркой, который дешевле оригинала. Или мы можем предложить поэтапный ремонт, чтобы распределить</p>	<p>ОК 04, ОК 05, ОК 01, ОК 03, ОК 06, ОК 09, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 07, ОК 02, ПК 2.2, ПК 2.1</p>

	<p>затраты.</p> <p>Долгосрочная стратегия доверия:</p> <p>Клиент, которому мы честно отказали и объяснили причины, даже если уйдет сейчас, скорее всего, вернется позже, когда будут средства, или порекомендует нас знакомым как принципиальных и честных профессионалов. Клиент, согласившийся на сомнительный ремонт, при первой же проблеме обвинит во всем нас и распространит негативные отзывы.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--