

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Управление персоналом предприятий автосервиса»**

**1. Перечень оценочных средств для компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины**

<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Способ оценивания</b>	<b>Оценочное средство</b>
ПК-4: Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Оцениваемые компетенции представлены в разделе «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций» рабочей программы дисциплины «Управление персоналом предприятий автосервиса».

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Управление персоналом предприятий автосервиса» используется 100-балльная шкала.

<b>Критерий</b>	<b>Оценка по 100-балльной шкале</b>	<b>Оценка по традиционной шкале</b>
Студент освоил изучаемый материал, выполняет задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций, может допускать отдельные ошибки.	25-100	<i>Зачтено</i>
Студент не освоил основное содержание изученного материала, задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций не выполнены или выполнены неверно.	0-24	<i>Не зачтено</i>

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня достижения компетенций в соответствии с индикаторами**

**1. ФОМ по дисциплине**

<b>Компетенция</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
ПК-4 Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	ПК-4.3 Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ПРЕДПРИЯТИЙ  
АВТОСЕРВИСА»**

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код контролируемой компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Оцениваемые компетенции представлены в разделе «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций» рабочей программы дисциплины «Управление персоналом предприятий автосервиса».

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Управление персоналом предприятий автосервиса» используется 100-балльная шкала.

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
Студент усвоил основное содержание материала (иногда не полностью), умеет систематизировать информацию (в основном), способен выполнять задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций (иногда с не принципиальными ошибками)	25-100	<i>Зачтено</i>
Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций не выполнены или выполнены неверно.	0-24	<i>Не зачтено</i>

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня достижения компетенций в соответствии с индикаторами**

*1 Задание на демонстрацию знания методологии управления персоналом в процессе консультирования потребителей по вопросам автосервиса*

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

Демонстрируя знания методологии управления персоналом, назовите качества личности, наиболее предпочтительные для должности менеджера, консультирующего потребителей по вопросам сервиса автомобиля (ПК-4.3).

2 Задание на демонстрацию знания способов мотивации персонала в процессе консультирования потребителей по вопросам сервиса автомобиля

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

Консультируя потребителей по вопросам сервиса автомобиля, Вы стараетесь убедить его выполнить какие-то «необходимые» ремонтно-профилактические работы, купить «нужные» комплектующие, запасные части, материалы, так как от этого зависит Ваша зарплата. Назовите экономические и неэкономические способы мотивационной деятельности персонала сервисного предприятия (ПК-4.3).

3. Задание на демонстрацию знания механизмов набора компетентного персонала, используемого в процессе консультирования потребителей по вопросам сервиса автомобиля

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

Консультируя потребителей по вопросам сервиса автомобиля, Вы можете оказаться в ситуации, когда не сможете ответить на интересующие его вопросы, так как ваша профессиональная подготовка оказалась недостаточной. Опишите процесс отбора претендентов и перечислите требования к кандидатам на замещение вакантной должности (ПК-4.3).

4 Задание на демонстрацию знания процесса взаимодействия с клиентами на предприятиях автосервиса

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

Демонстрируя способность организовывать проведение работ в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра, назовите причины трудовых конфликтов и пути их разрешения (ПК-4.3).

5 Задание на демонстрацию знания процесса взаимодействия с клиентами на предприятиях автосервиса

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведе-	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

ние в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	
--	--

Демонстрируя способность организовывать проведение работ в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра, назовите причины конфликтов, связанные с несоответствием работника занимаемой должности. Приведите примеры (ПК-4.3).

*6 Задание на демонстрацию знания процесса взаимодействия с клиентами на предприятиях автосервиса*

<b>Компетенция</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

Демонстрируя способность организовывать проведение работ в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра, назовите наиболее эффективные (неконфликтные) формы общения менеджеров с клиентами в процессе консультирования по вопросам автосервиса (ПК-4.3).

*7 Задание на демонстрацию знания процесса взаимодействия с клиентами на предприятиях автосервиса*

<b>Компетенция</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
<b>ПК-4</b> Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии, организовывать их проведение в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	<b>ПК-4.3</b> Способен консультировать потребителей по вопросам автосервиса

Демонстрируя способность организовывать проведение работ в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра, назовите личностные причины возникновения конфликтов менеджеров с клиентами в процессе консультирования по вопросам автосервиса. Приведите примеры (ПК-4.3).

**4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.**

***4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.***