

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024 09:29:15
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО
на заседании совета Высшей
школы передовых производственных

Протокол от 30.08.2024 № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Функционирование систем управления качеством в сервисе»
наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата
бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Управление качеством в производственных системах»
наименование образовательной программы

27.03.02 «Управление качеством»
шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Радюхина Г.В. к.т.н., доцент
ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг),	ИПК-2.1. Анализирует причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), , используя цифровые технологии для сбора и обработки данных ИПК-2.2. Разрабатывает планы мероприятий по устранению причин снижения качества продукции (работ, услуг) ИПК-2.3. Проводит инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: Виды, структура и содержание итоговых документов по контролю собственниками помещений качества работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, предоставления коммунальных ресурсов и использования помещений арендаторами.

Уметь: Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем

Владеть: навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1.	Тема 1. Социальное значение услуг. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	ПК 2
2	Тема 2. Структура процесса оказания услуги	ПК 2
3	Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система	ПК 2
4.	Тема 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции	ПК 2
5.	Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции	ПК 2
6.	Тема 6. Задачи и формы организации контроля качества услуг и бпродукции	ПК 2
7.	Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	ПК 2
8.	Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса	ПК 2
9.	Тема 9. Стандартизация характеристик качества услуг	ПК 2

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен..

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2.. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

1. Социальное значение услуг.
2. Дать характеристику основным понятиям сферы услуг: услуга, потребители, потребности, исполнители, обслуживание, результат услуги, работа.
3. Особенности сферы услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
5. Системный подход к организации предприятий. Свойства производственных систем.
6. Характеристика модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. Дать характеристику производственно-административной структуре предприятия.
9. Дать характеристику производственно-технологической структуре предприятия.
10. Типы производства.
11. Методы организации выполнения услуг.
12. Характеристика элементов организации труда на предприятиях сферы сервиса. Научная организация труда.
13. Дать характеристику форм разделения труда на предприятиях сферы сервиса.
14. Основные направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сферы сервиса.
15. Организация рабочего места и их планировка как фактор обеспечения качественного выполнения работ.
16. Нормирование труда. Виды норм и нормативов.
17. Методы нормирования труда.
18. Условия труда как элемент организации труда, влияющий на его эффективность.
19. Дать определение понятию «качество услуг и продукции» и характеристику его показателей.
20. Методы оценки качества услуг.
21. Потребительские ожидания при оценке качества услуг.
22. Качество обслуживания клиентов. Показатели оценки качества обслуживания.
23. Характеристика факторов, формирующих качество бытовой услуги.
24. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
25. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
26. Характеристика факторов, влияющих на работу с потребителем.
27. Основные цели, стоящие перед предприятиями сферы сервиса при работе с потребителями.
28. Мероприятия по организации качественного обслуживания потребителей.
29. Дать характеристику основным слагаемым культуры обслуживания: этике, эстетике, рекламе услуг.
30. Классификация форм обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса.
31. Характеристики качества труда персонала предприятий сферы сервиса.
32. Премирование персонала как одна из форм поощрения работников за качественное исполнение услуг и продукции.
33. Объекты стандартизации на предприятиях сферы услуг.
34. Виды стандартов, применяемых на предприятиях сферы сервиса.
35. Порядок проведения обязательной сертификации услуг.

- 36. Особенности сертификации услуг.
- 37. Особенности стандартизации услуг.
- 38. Зарубежный опыт стандартизации услуг.
- 39. Подтверждение соответствия бытовых услуг.
- 40. Стандартизация характеристик качества услуг.