

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.03.2023 12:14:27
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДЕНО

на заседании совета Высшей школы
передовых производственных
технологий

Протокол от 23.03.2023 № 7

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

«Инжиниринг технологического оборудования»

наименование образовательной программы

15.03.02 «Технологические машины и оборудование»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

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

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-4.	Способен к разработке технологий механосборочного производства	ИПК-4.1. Применяет в профессиональной деятельности знания технологий механосборочного производства ИПК-4.2. Выбирает материальные методики расчетов, ресурсы, оборудование для комплексного опробования простого/сложного технологического оборудования ИПК-4.3. Формирует предложения по изменению технологического процесса изготовления изделия заказчика с учетом возможностей простого/сложного технологического оборудования механосборочного производства

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знает: 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

Умеет: 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

Владеет: 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-4
2	Тема 2. Структура процесса оказания услуги	ПК-4
	Тема 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система	ПК-4
	Тема 4. Понятие и показатели качества услуг и продукции	ПК-4
	Тема 5. Факторы, формирующие качество услуг и продукции	ПК-4
	Тема 6. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	ПК-4
	Тема 7. Основы обеспечения качества обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	ПК-4
	Тема 8. Характеристика качества труда персонала предприятий сферы сервиса	ПК-4
	Тема 9. Стандартизация характеристик качества услуг	ПК-4

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации зачет.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная 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.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

ПК-4. Способен к разработке технологий механосборочного производства

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.