

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем	14(0,39)
1. Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	12(0,33)
• лекции	4(0,11)
• практические занятия	4(0,11)
• лабораторные работы	4(0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	164(4,56)
3. Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	2(0,06)
Итого	180(5)

Ибляминов Ф.Ф. Контроль качества оказания услуг: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019. – 46 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Контроль качества оказания услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Ибляминовым Ф.Ф., к.т.н., доцентом кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 514, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2019).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «13» марта 2019 г., протокол № 7.

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019, протокол № 5.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол № 4.

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2019
©Ибляминов Ф.Ф., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
5. Содержание дисциплины (модуля).....	5
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	5
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	7
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	7
6. Лабораторный практикум	7
7. Практические занятия (семинары).....	8
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	9
9. Самостоятельная работа студента	9
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	12
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):	13
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	13
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	13
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	14
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	15
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	17
1. Паспорт фонда оценочных средств	18
1. 1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	18
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	18
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	18
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	20
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	22
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	22
2.2 Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации	26
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине	28
2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине.....	30
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	31
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	32
1. Материалы для текущего контроля	33
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	33
ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА	42
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)	42
ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО И ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА	43

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель - формирование у студентов достаточной базы знаний в области оказания качественных сервисных услуг и разработки процессов организации обслуживания с использованием новейших бизнес – технологий, необходимой для последующего изучения специальных дисциплин, а также в дальнейшей их деятельности непосредственно в сфере сервиса.

Задачи:

- изучение основных понятий: по проблемам качества обслуживания на предприятиях сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях сервиса;
- развитие у студентов навыков самостоятельного изучения учебной литературы по теоретическим и прикладным аспектам дисциплины.
- овладение основными методами разработки технологии процессов оказания качественных услуг;
- создание базы знаний для изучения дисциплин профессионального цикла, прохождения производственной практики;
- формирование у студентов умений и практических навыков по подбору технологий разработки и выполнения процесса оказания услуг на предприятиях, по выбору подходов и методов оптимизации технологии качественного обслуживания.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Материаловедение (УК-2, ОПК-1)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

ПК-12 – готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-12	Знать основные понятия: по проблемам контроля качества процесса сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях.	Опрос
	Знать основные закономерности формирования технологических процессов обслуживания с учетом организации и нормирования труда.	
	Знать основные сведения в области совершенствования качества обслуживания на предприятиях.	
	Уметь выявлять пути и резервы повышения контроля качества предприятий сферы услуг.	Дискуссия
	Уметь экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия с целью контроля качества оказания услуг.	
	Владеть навыками организации бизнес-процессов на предприятиях с целью контроля качества оказания услуг.	Контрольная работа

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14	14
Аудиторные занятия всего, в том числе:	12	12
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Лабораторные работы	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	164	164
Другие виды самостоятельной работы:	164	164
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой	2	2
ИТОГО:	часов	180
Общая трудоемкость	зач. ед.	5

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Задачи качества услуг

Введение. Понятие качества. Основные задачи качества оказания услуг.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование качества в РФ

Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности на примере России. Развитие качества оказания услуг.

Тема 3. Качество сервисных услуг и управление качеством услуг

Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия. Управление качеством услуг, контроль стандартов обслуживания.

Тема 4. Контроль качества услуг: формирование и оценка

Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности

Организация процесса обслуживания объектов сферы сервиса. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.

Тема 6. Стандартизация на предприятиях сферы услуг

Основные правила обслуживания потребителей. Законодательная защита прав потребителей. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.

Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания

Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий транспортно-эксплуатационных услуг.

Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях

Информационные технологии в сфере услуг. Применение инноваций в объектах сферы сервиса.

Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Контроль качества оказания услуг» формирует компетенцию ПК-12, необходимую в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Всего
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	
1	Задачи качества услуг.	0,5			18	18,5
2	Нормативно-правовое регулирование качества в РФ.	0,5	0,5		18	19
3	Качество сервисных услуг и управление качеством услуг.	0,5	0,5		18	19
4	Контроль качества услуг: формирование и оценка.	0,5	0,5		18	19
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности.	0,5	0,5		18	19
6	Стандартизация на предприятиях сферы услуг.	0,5	0,5		18	19
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.	0,5	0,5	2	18	21
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях.	0,5	0,5	2	18	21
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.		0,5		20	20,5
ИТОГО:		4	4	4	164	176

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.	Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
		безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг.	
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях.	Информационные технологии в сфере услуг. Применение инноваций в объектах сферы сервиса.	2
	Итого		4

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
1	Задачи качества услуг.	Введение. Понятие качества. Основные задачи качества оказания услуг	
2	Нормативно-правовое регулирование качества в РФ.	Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности на примере России. Развитие качества оказания услуг.	0,5
3	Качество сервисных услуг и управление качеством услуг.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия. Управление качеством услуг, контроль стандартов обслуживания	0,5
4	Контроль качества услуг: формирование и оценка.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	0,5
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности.	Организация процесса обслуживания объектов сферы сервиса. Адапционно-динамические характеристики сервисной деятельности.	0,5
6	Стандартизация на предприятиях сферы услуг.	Основные правила обслуживания потребителей. Законодательная защита прав потребителей. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.	0,5
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.	Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение	0,5

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
		удовлетворенности потребителей качеством услуг.	
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях.	Информационные технологии в сфере услуг. Применение инноваций в объектах сферы сервиса.	0,5
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования.	0,5
	Итого		4

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

Тема 1. Задачи качества услуг

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 2. Нормативно - правовое регулирование качества в РФ

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 3. Качество сервисных услуг и управление качеством услуг

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 4 Контроль качества услуг: формирование и оценка

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 6. Стандартизация на предприятиях сферы услуг

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Вид самостоятельной работы:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

Оценочные средства для проверки выполнения: опросы, тесты.

10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

Метрология, стандартизация, сертификация и контроль качества : учебное пособие / Белов В.В., Петропавловская В.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 272 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-05727-8. — URL: <https://book.ru/book/924105> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосиb.:НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. ГОСТ Р 51304 – 99 Услуги розничной торговли. Общие требования.

4. ГОСТ Р 51121 -97. Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования.

5. Закон РФ «О защите прав потребителей». – М.: Издательство «Омега - Л», 2010. – 47 с. – (Законы Российской Федерации).

6. Закон РФ от 23 сентября 1992 г. № 3520 – «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров».

7. Закон РФ от 20.02.1995 г. № 24 – ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации».

8. Общероссийский классификатор услуг населения. ОК 002 – 93. - М., 1995

9. Правила продажи отдельных видов товаров. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55

10. Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами. Постановление правительства РФ № 596 от 06.06.98

11. Правила продажи по образцам. Постановление Правительства РФ № 918 от 06.09.99

12. Правила торговли: Сборник нормативных документов.- Новосибирск: Сиб. Унив. Издательство, 2010 – 64 с. – (Кодексы и законы России).

13. Санитарные правила для предприятий торговли. – М.: ИНФРА – М, 2009 – 43 с.

б) основная литература:

Метрология, стандартизация, сертификация и контроль качества : учебное пособие / Белов В.В., Петропавловская В.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 272 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-05727-8. — URL: <https://book.ru/book/924105> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст :

электронный.

в) дополнительная литература:

Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новоси�.:НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus).
 - b. WinPro ALNG UpgrdSAPk MVL PtnrsinLrning (Windows 8).
2. Консультант + версия проф. - справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения

для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Контроль качества оказания услуг» состоит из 9 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики по контролю качества оказания услуг в сервисе. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы экспертизы и (или) контроля качества объектов сервиса, решаются практические задачи на разработку и обоснование решений, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам

дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету с оценкой по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: опрос, дискуссия, контрольная работа;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета с оценкой, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Контроль качества оказания услуг» используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) кейс-задача
- 3) Проведение круглого стола.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.
1	Тема 1. Задачи качества услуг. Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - дискуссия	-	0,5
2	Тема 2. Нормативно-правовое регулирование качества в РФ. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	0,5	0,5
3	Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях.	0,5	0,5

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.
	Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)		
4.	Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	0,5	0,5
	Итого:	1,5	2

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ПК-12 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Контроль технического состояния транспортных средств
Идентификация и фальсификация товаров и услуг

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-12	Задачи качества услуг.	Опрос Дискуссия Контрольная работа
		Нормативно - правовое регулирование качества в РФ.	
		Качество сервисных услуг и управление качеством услуг.	
		Контроль качества услуг: формирование и оценка.	
		Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности.	
		Стандартизация на предприятиях сферы услуг.	
		Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.	
		Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях.	
		Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы,

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объёме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-12	Знает основные понятия: по проблемам контроля качества процесса сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях. (опрос)	Верно, и в полном объеме знает основные понятия: по проблемам контроля качества процесса сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях.	С незначительными замечаниями знает основные понятия: по проблемам контроля качества процесса сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях.	На базовом уровне, с ошибками знает основные понятия: по проблемам контроля качества процесса сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях.	Не знает основные понятия: по проблемам контроля качества процесса сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях.	15
	Знает основные закономерности формирования технологических процессов обслуживания с учетом организации и нормирования труда. (опрос)	Верно, и в полном объеме знает основные закономерности формирования технологических процессов обслуживания с учетом организации и нормирования труда.	С незначительными замечаниями знает основные закономерности формирования технологических процессов обслуживания с учетом организации и нормирования труда.	На базовом уровне, с ошибками знает основные закономерности формирования технологических процессов обслуживания с учетом организации и нормирования труда.	Не знает основные закономерности формирования технологических процессов обслуживания с учетом организации и нормирования труда.	
	Знает основные сведения в области совершенствования качества обслуживания на предприятиях (опрос)	Верно, и в полном объеме знает основные сведения в области совершенствования качества обслуживания на предприятиях	С незначительными замечаниями знает основные сведения в области совершенствования качества обслуживания на предприятиях	На базовом уровне, с ошибками знает основные сведения в области совершенствования качества обслуживания на предприятиях	Не знает основные сведения в области совершенствования качества обслуживания на предприятиях	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-12	Умеет выявлять пути и резервы повышения	Верно, и в полном объеме может выявлять пути и резервы	С незначительными замечаниями может выявлять пути и резервы	На базовом уровне, с ошибками может выявлять пути и резервы	Не может выявлять пути и резервы	10

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
	контроля качества предприятий сферы услуг. (дискуссия)	повышения контроля качества предприятий сферы услуг.	резервы повышения контроля качества предприятий сферы услуг.	резервы повышения контроля качества предприятий сферы услуг.	повышения контроля качества предприятий сферы услуг.	
	Умеет экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия с целью контроля качества оказания услуг. (дискуссия)	Верно, и в полном объеме может экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия с целью контроля качества оказания услуг.	С незначительными замечаниями может экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия с целью контроля качества оказания услуг.	На базовом уровне, с ошибками может экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия с целью контроля качества оказания услуг.	Не может экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия с целью контроля качества оказания услуг.	
<i>Владеет</i>						
ПК-12	Владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях с целью контроля качества оказания услуг. (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях с целью контроля качества оказания услуг.	С незначительными замечаниями владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях с целью контроля качества оказания услуг.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях с целью контроля качества оказания услуг.	Не владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях с целью контроля качества оказания услуг.	5
	<i>ВСЕГО:</i>					30

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	26-30	высокий
хорошо	21-25	хороший
удовлетворительно	15-20	достаточный
неудовлетворительно	14 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Дайте определение понятиям: качество, контроль качества продукции(услуги).
2. Классифицируйте виды контроля качества по: этапам процесса производства, широте и времени охвата, методом контроля, влиянию на объект контроля.
3. Назовите виды контроля качества на предприятиях .
4. Назовите состав службы входного контроля качества.
5. Укажите назначение операционного контроля
6. Укажите назначение приёмного контроля качества.
7. Назовите состав службы операционного и приёмного контроля качества.
8. Укажите назначение инспекционного контроля.
9. Назовите организации, уполномоченные на проведение государственного контроля за качеством выпускаемой продукции..
10. Укажите главные цели аккредитации.
11. Назовите нормативную базу аккредитации в России.
12. Назовите требования к испытательным лабораториям.
13. Назовите этапы процедуры аккредитации испытательных лабораторий в РФ.
14. Дайте определение терминов «Идентификация продукции» и «Оценка соответствия продукции (услуг)».
15. Назовите цели и задачи идентификации.
16. Перечислите виды и функции идентификации.

Типовые контрольные задания:

1. Комплексные показатели качества
2. Матричный анализ функционирования производственных систем
3. Закон РФ о защите прав потребителей
4. Закон РФ о сертификации продукции и услуг
5. Схема взаимосвязи российских законов, определяющих качество
6. Премия правительства РФ в области качества

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

- а) Производителями продукции
- б) В результате опроса потребителей
- в) Государственным стандартом
- г) Государственными исполнительными органами

2. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

- а) Технического контроля
- б) Кадров
- в) Главного технолога
- г) Финансовый

3. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

- а) Да
- б) Нет
- в) Не знаю

4. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ... году:

- а) 1924
- б) 1951
- в) 1960
- г) 1974
- д) 1987

5. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- а) Системе менеджмента качества
- б) Качеству продукции
- в) Качеству услуг

6. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- а) Результат процесса
- б) Потребителя
- в) Процесс
- г) Личность

7. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- а) Да
- б) Нет
- в) Не знаю

8. Работу по улучшению осуществляют:

- а) Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
- б) Все без исключения работники предприятия
- в) Сотрудники отдела качества

Литература для подготовки к зачету с оценкой:

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. ГОСТ Р 51304 – 99 Услуги розничной торговли. Общие требования.

4. ГОСТ Р 51121 -97. Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования.

5. Закон РФ «О защите прав потребителей». – М.: Издательство «Омега - Л», 2010. – 47 с. – (Законы Российской Федерации).

6. Закон РФ от 23 сентября 1992 г. № 3520 – «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров».

7. Закон РФ от 20.02.1995 г. № 24 – ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации».

8. Общероссийский классификатор услуг населения. ОК 002 – 93. - М., 1995

9. Правила продажи отдельных видов товаров. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55

10. Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами. Постановление правительства РФ № 596 от 06.06.98

11. Правила продажи по образцам. Постановление Правительства РФ № 918 от 06.09.99

12. Правила торговли: Сборник нормативных документов.- Новосибирск: Сиб. Унив. Издательство, 2010 – 64 с. – (Кодексы и законы России).

13. Санитарные правила для предприятий торговли. – М.: ИНФРА – М, 2009 – 43 с.

б) основная литература:

Метрология, стандартизация, сертификация и контроль качества : учебное пособие / Белов В.В., Петропавловская В.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 272 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-05727-8. — URL: <https://book.ru/book/924105> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

в) дополнительная литература:

Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосиб.:НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

Промежуточная аттестация

2.2 Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Контроль качества оказания услуг»

БИЛЕТ № 1

1. Структура производственного процесса.
2. Этапы проведения контроля качества.
3. Определить средневзвешенный показатель качества

БИЛЕТ № 2

1. Анализ систем технической эксплуатации оборудования и критерии их выбора.
2. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса.
3. Размещение производственного процесса во времени.

БИЛЕТ № 3

1. Основы организации рабочих мест в торговле
2. Планирование объема реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка.
3. Формы внутрипроизводственного кооперирования на предприятиях сферы сервиса.

БИЛЕТ № 4

1. Планирование объема реализации по формам обслуживания.
2. Показатели, характеризующие деятельность предприятия.
3. Качество оказания услуг.

БИЛЕТ № 5

1. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги.
3. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.

БИЛЕТ №6

1. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
2. Основные правила обслуживания населения
3. Качество услуг и обслуживание.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Контроль качества оказания услуг»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Основными функциями в системе управления качеством являются:
 - а) планирование
 - б) тиражирование
 - в) осуществление
 - г) распознавание
 - д) контроль
 - е) управление воздействием
 - ж) реагирование

2. Пирамида качества включает в себя:
 - а) конкурентоспособность
 - б) качество продукции
 - в) качество фирмы
 - г) мониторинг качества
 - д) качество

3. Соответствие понятий показателей качества продукции:
 - а) характеризуют основную функциональную величину полезного эффекта от эксплуатации изделия
 - б) показатели, обеспечивающие рациональное использование материалов, средств труда и времени в процессе технологического цикла
 - в) характеризуют насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными составными частями, а также уровень унификации по сравнению с другими изделиями
 - г) характеризуют патентную защиту и патентную чистоту продукции
 - д) отражают удобство эксплуатации изделия человеком

4. Важными свойствами для оценки качества являются:

- а) первоначальный уровень
- б) технический уровень
- в) эстетический уровень
- г) финансовый уровень
- д) эксплуатационный уровень

5. Для менеджмента качества важны основные соотношения между ценностью и стоимостью:

- а) между ценностью и стоимостью продукции для потребителя
- б) между ценностью и стоимостью продукции для производителя
- в) между ценностью для потребителя и производителя
- г) между ценностью и объемом затрат для рынка

6. Оценка способности товара конкурировать производится путем:

- а) сопоставления параметров анализируемой продукции с параметрами базы сравнения
- б) сопоставления параметров рынка
- в) сопоставления параметров анализируемой продукции с технологическими параметрами производства

7. Параметры конкурентоспособности продукции подразделяются на:

- а) экологические (соответствие товара экологическим нормам)
- б) нормативные (соответствие товара стандартам, техническим условиями, законодательству)
- в) технические (технологические свойства товара, определяющие область его применения, надежность, долговечность, мощность и т.д.)
- г) функциональные (назначение товара, определяющие область его использования)
- д) экономические (уровень расходов покупателя на приобретение, потребление и утилизацию товара, т.е. цена потребления)
- е) организационные (система скидок, комплектность поставок, сроки и условия поставок и пр.)

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Повышение качества издательской продукции

- а) может изменить структуры затрат производства и реализации
- б) не воздействует на конкурентоспособность
- в) повлиять на валовую прибыль
- г) изменяет структуру рынка

2. Конкурентоспособность предприятия определяется действием комплекса факторов ... и ... среды на его жизнедеятельность

- а) внешней и внутренней
- б) внутренней и внешней

3. Соответствие понятий в области управления качеством:

а) Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству

б) Постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование системы управления предприятия и производства, а также системы качества

в) Планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, а также действия по предоставлению доказательств качества, необходимые для создания у потребителя достаточной уверенности в том, что поставщик будет выполнять требования к качеству

2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине

После завершения тестирования на зачете с оценкой на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет с оценкой, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете с оценкой (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче зачета с оценкой:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Контроль качества оказания услуг»

Контрольные работы по дисциплине «Контроль качества оказания услуг» состоят из тестовых вопросов и задач.

I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

Вариант 1

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

- а) Производителями продукции
- б) В результате опроса потребителей
- в) Государственным стандартом
- г) Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

- а) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
- б) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
- в) Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
- г) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

- а) Качества
- б) Главного механика
- в) Главного технолога

4. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

- а) Технического контроля
- б) Кадров
- в) Главного технолога
- г) Финансовый

5. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

- а) Да
- б) Нет
- в) Не знаю

6. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

- а) Методологию непрерывного совершенствования.
- б) Шаги по применению статистических методов контроля.
- в) Этапы контроля качества продукции

7. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ... году:

- а) 1924
- б) 1951
- в) 1960
- г) 1974
- д) 1987

8. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- а) Системе менеджмента качества
- б) Качеству продукции
- в) Качеству услуг

9. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- а) Результат процесса
- б) Потребителя
- в) Процесс
- г) Личность

10. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- а) Да
- б) Нет
- в) Не знаю

Вариант 2

1. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:
 - а) На любом предприятии.
 - б) В отдельно взятом цехе.
 - в) У потребителя.
 - г) Где продукция приготавливается партиями.

2. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:
 - а) Устанавливают основные требования к качеству продукции.
 - б) Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования.
 - в) В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
 - г) ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.

3. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
 - а) Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
 - б) Государственные, международные, отраслевые.
 - в) Государственные и международные.
 - г) Государственные и отраслевые.

4. Схема Исикава - это:
 - а) Выявление бракованных изделий.
 - б) Статистический метод оценки качества менеджмента.
 - в) Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
 - г) Диаграмма причин и результатов показателей качества.

5. Понятие надежности связано в первую очередь с:
 - а) Технологией.
 - б) Техникой.
 - в) Контролем качества.
 - г) Системой менеджмента качества.

6. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:
 - а) Безотказность.
 - б) Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
 - в) Вероятность удовлетворения определенной функции.
 - г) Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.

7. «Собственно надежность» – это:

а) Надежность, зависящая от способа оперативного применения продукции.

б) Надежность, зависящая от квалификации обслуживающего персонала при эксплуатации продукции.

в) Вероятность безотказной работы в соответствии с заданными ТУ при установленных проверочных испытаниях.

г) Эксплуатационная надежность.

8. Безотказность – это:

а) Свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния.

б) Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени.

в) Состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям качества.

г) Состояние изделия, при котором в данный момент времени оно обеспечивает нормальное выполнение заданных функций.

9. Отказ – это:

а) Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.

б) Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.

в) Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует какому-то параметру качества.

г) Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности.

10. Восстанавливаемость – это свойство изделия:

а) Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.

б) Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.

в) Обусловленное безотказностью и долговечностью.

г) Не правильного ответа

11. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:

а) Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.

б) Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.

в) Использованием и теории, и измерения.

г) Использованием показателя " среднее время между отказами".

12. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:

а) Отношение числа выбывших из строя изделий к общему их числу.

б) Среднее время между отказами.

в) Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.

г) Период полного отказа в работоспособности.

13. При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:

а) 5.

б) 50.

в) 10.

г) 75.

Вариант 3

1. Качество - это соответствие:

а) Стандарту

б) Применению

в) Стоимости

г) Потребности

д) Скрытым потребностям

2. Понятие качество применимо к объектам:

а) Товары

б) Услуги

в) Выполнение работ

г) Персонал

д) Управление организацией

е) Все перечисленные

3. Качество – это:

а) Совокупность свойств

б) Мера полезности объекта

в) Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

4. Качество объекта определяется:

а) Совокупностью свойств

б) Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу

в) Нет правильного ответа

5. Полученные за пределами РФ документы о подтверждении соответствия, протоколы исследований и измерений продукции:

а) Могут быть признаны в случае использования одних и тех же методов контроля и средств измерений

б) Не могут быть признаны в РФ

в) Могут быть признаны в соответствии с международными договорами РФ

6. Знак соответствия наносится на:

а) Технические условия, по которым данная продукция производится

б) Тару и сопроводительную документацию

в) Сертификат соответствия

г) Изделие

7. К продукции относится:

а) Токарный станок

б) Программа расчета прочности детали на ЭВМ

в) Ремонт автомобиля

г) Железная дорога

д) Наклеивание обоев

8. Сертификация производства представляет собой:

а) То же, что и сертификация продукции

б) Является частью сертификации системы качества

в) Шире чем сертификация системы качества

г) Аналог сертификации продукции и услуг

9. К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относят:

а) Законы РФ

б) Государственные стандарты

в) Конструкторскую документацию

г) Контракты

д) Строительные нормы и правила

10. Признаками обязательной сертификации являются:

а) Сертификацию проводят только аккредитованные органы

б) Сертификацию может проводить любое юридическое лицо

в) Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня

г) Сертификат имеет юридическую силу на всей территории РФ

д) Сертификация действует только при добровольном признании

11. Добровольная сертификация вводится:

- а) Как необходимое условие допуска продукции на рынок
- б) Для повышения конкурентоспособности на рынке
- в) С целью рекламы продукции

12. Обязательными частями государственных стандартов являются:

- а) Безопасность
- б) Экологичность
- в) Конструкция
- г) Взаимозаменяемость
- д) Совместимость

Вариант 4

1. Система качества – это:

а) Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

б) Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.

в) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

г) Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

2. Качество (по ИСО - 8402) – это:

а) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

б) Качество продукции.

в) Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

г) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

3. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

а) Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

б) Современную методологию менеджмента качества.

в) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

г) Мероприятия по обеспечению качества

4. Методология TQM предполагает:

а) Жесткую ориентацию на потребителя.

б) Маркетинг по изучению качества.

в) Высокий менеджмент качества.

г) Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

5. Техническое качество ...

а) Потребительские свойства в эксплуатации изделия.

б) Связано с технической стороной использования продукции.

в) Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.

г) Оно отражает эстетические свойства продукции.

6. Составные части менеджмента качества:

а) Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.

б) Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.

в) Планирование, анализ, контроль.

г) Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

7. «Сигнал рассогласования» предполагает собой:

а) Несоответствие уровня качества заданным стандартам.

б) Это функциональная совокупность свойств товара.

в) Цепь обратной связи о качественных показателях.

г) Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

8. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

а) Создании кружков качества.

б) Широком использовании статистических методов при изучении качества.

в) Системе обучения и поощрений персонала.

г) Должной связи с потребителями и поставщиками.

9. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

а) Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.

б) Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.

в) Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников

г) Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

10. К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относятся:

- а) Законы РФ
- б) Государственные стандарты
- в) Конструкторскую документацию
- г) Контракты
- д) Строительные нормы и правила

II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Задание 1. Требуется повысить качество оказания услуг на предприятии. Как это может быть достигнуто?

Задание 2. Для изучения качества пряжи была проведена выборка, в результате которой обследовано 100 одинаковых по весу образцов пряжи и получены следующие результаты:

Крепость нити, грамм Число образцов, штук

до 1602

160-1807

180-20024

200-22040

220-24020

240-2607

Итого 100

Определите дисперсию.

Задание 3. Нарботка изделия до отказа имеет нормальное распределение с коэффициентом вариации $\gamma = 0,2$. Установить план статистического одноступенчатого контроля качества наработке изделия до отказа при заданных приёмочном и браковочном уровнях качества $T\alpha = 120$ ч. и $T\beta = 90$ ч. Риск поставщика $\alpha = 0,3$ и риск заказчика $\beta = 0,4$.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

по дисциплине «Контроль качества оказания услуг»

1. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации
2. Международные организации по стандартизации (ИСО)
3. Контроль качества и виды показателей качества.
4. Измерение и оценка показателей качества. Документальное оформление требований к качеству.
5. Сущность и виды сертификации
6. Порядок сертификации в России
7. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности.
8. Международные организации по стандартизации (ИСО)

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО И ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА

по дисциплине «Контроль качества оказания услуг»

1. Краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества.
2. Методика разработки и внедрения систем качества.
3. Функциональная и структурная схема управления качеством
4. Роль и задачи службы управления качеством.
5. Совершенствование систем качества.
6. Документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
7. Документы, регламентирующие права человека в мире и в России применительно к продукции и ее качеству.
8. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
9. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
10. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством,
11. Проблема доверия к качеству продукции.
12. Документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
13. Документы, регламентирующие права человека в мире и в России применительно к продукции и ее качеству.
14. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
15. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
16. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством,
17. Проблема доверия к качеству продукции.
18. Основные этапы развития систем качества
19. Принципы обеспечения качества продукции
20. Принципы управления качеством продукции
21. Политика в области качества
22. Организация работ по качеству
23. Обучение и мотивация персонала
24. Контроль качества
25. Виды показателей качества

26. Измерение и оценка показателей качества
27. Документальное оформление требований к качеству
28. Статистический ряд и его характеристики
29. Контрольный листок
30. Контрольные карты
31. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
32. Информационная база анализа затрат на качество продукции
33. Принципы и методы стандартизации
34. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации
35. Международная стандартизация
36. Международные организации по стандартизации (ИСО)
37. Сущность и виды сертификации
38. Порядок сертификации в России
39. Закон «О защите прав потребителей». Основные положения.
40. Закон «О сертификации продукции и услуг»: основные положения.
41. Влияние качества на прибыль.
42. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности.
43. Методы калькуляции (классификации) финансовых затрат на качество рекомендуемые в МС системы качества.
44. Калькуляция затрат на качество по методу ПОД.
45. Понятия конкурентоспособности продукции и услуги.
46. Области применения статистических методов в управление качеством продукции.
47. Классификация основных факторов, влияющих на качество продукции.
48. Отечественные системы управления качеством, в чем их общность и отличия от систем качества, разработанных по МС ИСО серии 9000.
49. Опыт управления качеством, накопленного в США и Японии.
50. Понятие всеобщего управления качеством.
51. Японская концепция четырех условий качества
52. Сквозной механизм управления качеством в России.
53. Деятельность по стандартизации в соответствии с Законом РФ «О стандартизации».
54. Права и функции Госстандарта России.
55. Обязательные требования государственных стандартов.
56. Как разграничивается деятельность по международной стандартизации по ИСО и МЭК?
57. Чем вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серия 9000 на системы качества?
58. Цели разработки стандартов на продукцию параметрического ряда.
59. Основные признаки, понятия «измерения».

60. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за выпуском состоянием и применением средств измерений и соблюдение метрологических правил и норм.
61. Понятие качества измерений.
62. Источники экономических потерь от погрешностей измерений.
63. Роль метрологии в управлении качеством.
64. Определение термина «сертификация»
65. Виды сертификации, установленные в Законе РФ «О сертификации продукции и услуг».
66. Предпосылки введения сертификации продукции, услуг в РФ.
67. Цели сертификации продукции и услуг.
68. Порядок проведения сертификации и услуг.
69. Схемы сертификации продукции, принятые в РФ и в каких случаях они применяются,
70. Основные причины, побуждающие предприятия внедрять системы качества в соответствии с ИСО 9000.
71. Документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
72. Документы, регламентирующие права человека в мире и в России применительно к продукции и ее качеству.
73. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
74. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
75. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством,
76. Проблема доверия к качеству продукции.
77. Принципы обеспечения качеством. Частные и общие факторы качества.
78. Субъект, объект и функции управления качеством,
79. Статистические методы контроля качества.
80. Краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества.
81. Методика разработки и внедрения систем качества.
82. Функциональная и структурная схема управления качеством
83. Роль и задачи службы управления качеством.
84. Совершенствование систем качества.
85. Определение, назначение и цели сертификации
86. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.
87. Сертификация международной практики.
88. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
89. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
90. Зарубежный опыт защиты прав потребителей.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.