

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра надежности и ремонта машин

Рег. № ЗТБ-23.48 ф
« 29 » августа 20 23 г.

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

Протокол от « 28 » августа 2023 г. № 1
ИО заведующего кафедрой

Пчельников А.В.

(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.06 Управление качеством услуг в автомобильном сервисе

Шифр и наименование дисциплины

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Код и наименование направления подготовки

Автомобильный сервис

Направленность (профиль)

Новосибирск 2023

Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируе- мой компетенции (или ее части)	Наименование оценочных средств
1	Этапы формирования и развития ав- тосервиса как сферы услуг по ТО и Р АТС	ПК-2 ПК-4	Контрольные вопросы
2	Классификация предприятий авто- сервиса	ПК-2 ПК-4	Контрольные вопросы
3	Особенности функционирования дилерских (фирменных) автосер- висных предприятий. Организация гарантийного ремонта АТС	ПК-2 ПК-4	Контрольные вопросы
4	Законодательная база и норматив- но-техническая документация ре- гламентирующая деятельность предприятий автосервиса	ПК-2 ПК-4	Контрольные вопросы
5	Управление качеством в сфере ав- тосервиса	ПК-2 ПК-4	Контрольные вопросы
6	Кадровое обеспечение деятельности автосервисных предприятий, по- вышение и оценка квалификации	ПК-2 ПК-4	Контрольные вопросы

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ

1. Описание оценочных средств по разделам (темам) дисциплины

Раздел 1. Этапы формирования и развития автосервиса как сферы услуг по ТО и Р АТС

1. Дайте определение качества
2. Почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности?
3. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?

Раздел 2. Классификация предприятий автосервиса

1. Дайте характеристику звезд качества
2. Расскажите о развитии отечественных систем управления качеством
3. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?

Раздел 3. Особенности функционирования дилерских (фирменных) автосервисных предприятий. Организация гарантийного ремонта АТС

1. Дайте определение надежности
2. Почему понятие надежности связано с техникой
3. В чем состоит особенность выборочного контроля при исследовании надежности?

Раздел 4. Законодательная база и нормативно-техническая документация регламентирующая деятельность предприятий автосервиса

1. Что такое сертификация?
2. Что такое знак соответствия для сертификации?
3. Каковы основные этапы сертификации производства?

Раздел 5. Управление качеством в сфере автосервиса

1. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество
2. Что является информационной базой анализа затрат на качество?
3. В чем преимущество системы затрат перед другими носителями информации?

Раздел 6. Кадровое обеспечение деятельности автосервисных предприятий, повышение и оценка квалификации

1. Разработка и внедрение мероприятий по контролю качества технологических процессов
2. Разработка технической документации по контролю качества услуг по ТО и Р
3. Разработка мероприятий по повышению качества технологических процессов в сфере услуг технического сервиса

Критерии оценки результатов устного ответа обучающегося:

«Зачтено» – ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание программного материала по дисциплине, допускает несущественные погрешности в ответе. Ответ самостоятелен, логически выстроен. Основные понятия употреблены правильно.

«Незачтено» – ставится в том случае, когда студент демонстрирует пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине, обнаруживает непонимание основного содержания теоретического материала или допускает ряд существенных ошибок и не может их исправить при наводящих вопросах преподавателя, затрудняется в ответах на вопросы. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

2. Тематика контрольных работ

1. Качество как экономическая категория и объект управления
2. Влияние качества продукции и услуг на повышение уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
3. Количественные оценки качественных характеристик товара.
4. Характеристика звезд качества.
5. Характеристика отечественных систем управления качеством.
6. Характеристика системы качества, соответствующей стандартам ИСО 9000.
7. Типы контроля при исследовании надежности.
8. Понятие сертификация, знак соответствия для сертификации.
9. Этапы сертификации производства.
10. Затраты на качество

Критерии оценивания результатов выполнения контрольных работ:

- оценка «отлично» выставляется при правильно выполненной задаче, аккуратно и чисто, в соответствии с требованиями, оформленном решении;
- оценка «хорошо» выставляется при правильно решенной задаче и при наличии в ходе выполнения незначительных помарок;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если после проверки в задаче будут исправлены все ошибки и она будет оформлена в соответствии с пунктом выше.
- во всех остальных случаях работа не засчитывается и выдается другой вариант.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы к зачету

1. Дайте определение качества
2. Почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности?
3. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
4. Дайте характеристику звезд качества
5. Расскажите о развитии отечественных систем управления качеством
6. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
7. Дайте определение надежности
8. Почему понятие надежности связано с техникой
9. В чем состоит особенность выборочного контроля при исследовании надежности?
10. Что такое сертификация?
11. Что такое знак соответствия для сертификации?
12. Каковы основные этапы сертификации производства?
13. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество
14. Что является информационной базой анализа затрат на качество?
15. В чем преимущество системы затрат перед другими носителями информации?

Критерии оценки знаний студентов на зачете:

– «зачтено» выставляется студенту, который твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу, без существенных неточностей отвечает на вопросы, владеет необходимыми навыками и приемами выполнения практических заданий.

– «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает принципиальные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Задания для оценки сформированности компетенции «ПК-2»:

1. Какой системы сертификации продукции по признаку заинтересованности сторон не существует
 - а) национальной
 - б) региональной
 - в) международной
 - г) экологической
2. Какой системы сертификации продукции по признаку правового статуса не существует
 - а) обязательной
 - б) добровольной
 - в) принудительной
 - г) самостоятельной
3. Кто является исполнителем при подаче заявки на сертификацию
 - а) заявитель
 - б) орган по сертификации
 - в) исполнительная лаборатория
 - г) контролирующий орган
4. Кто является исполнителем при выдаче сертификата и лицензии на применение знака соответствия
 - а) заявитель
 - б) орган по сертификации
 - в) исполнительная лаборатория
 - г) контролирующий орган
5. Исполнителем при проведении корректирующих мероприятий при нарушении соответствия установленным требованиям и неправильное применение знака соответствия является.....
6. Процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям называется
7. Подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандарта называется
8. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров называется

Задания для оценки сформированности компетенции «ПК-4»:

1. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием его работоспособности называется:
 - а) отказом
 - б) полным отказом
 - в) частичным отказом
 - г) неисправностью
2. Свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени это:
 - а) безотказность

- б) долговечность
- в) ремонтпригодность
- г) сохраняемость

3. «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»

- а) ИСО 9001
- б) ИСО 9002
- в) ИСО 9003
- г) ИСО 9004

4. «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»

- а) ИСО 9001
- б) ИСО 9002
- в) ИСО 9003
- г) ИСО 9004

5. «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания» это международный стандарт ИСО

6. В отрасли технического сервиса действует орган по сертификации в рамках системы добровольной сертификации по ТО и Ремонту с/х машин.

7. Принципы функционирования, организационная структура и порядок сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники определены по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники.

8. Сертификация является одним из способов обеспечения уверенности в том, что сертифицированные лица соответствуют требованиям

Правильные ответы

ПК-2:

- 1 г
- 2 в
- 3 а
- 4 б
- 5 заявитель
- 6 сертификация
- 7 обязательная сертификация
- 8 сертификат соответствия

ПК-4:

- 1 а
- 2 а
- 3 б
- 4 в
- 5 9004
- 6 ОСУ ГОСНИТИ
- 7 системой добровольной сертификации услуг
- 8 персонала

Составитель

(подпись)

А.А.Малышко

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачет – незачет»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-0 (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-0 (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).