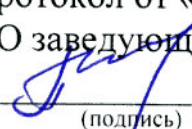


ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра надежности и ремонта машин

Рег. № АНБ-23.103
«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.ДВ.06.02 Сертификация услуг на предприятиях
технического сервиса

Шифр и наименование дисциплины

35.03.06 Агроинженерия

Код и наименование направления подготовки

Сервис технических систем

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	Основы законодательства в сфере сертификации услуг Системы сертификации услуг	ПКО-3 ПКР-14	Контрольные вопросы
2	Технические регламенты в сфере сертификация услуг в техническом сервисе и на ав- томобильном транспорте. Лицензирование отдельных видов деятельности на авто- мобильном транспорте	ПКО-3 ПКР-14	Контрольные вопросы
3	Подготовка предприятия тех- нического сервиса к сертифи- кации услуг по ТО и Р.	ПКО-3 ПКР-14	Контрольные вопросы
4	Правила оказания услуг по ТО и Р	ПКО-3 ПКР-14	Контрольные вопросы
5	Организация входного кон- троля качества запасных ча- стей и материалов, выходной контроль качества услуг. Фирменное сопровождение	ПКО-3 ПКР-14	Контрольные вопросы
6	Организация контроля каче- ства технологических процес- сов на предприятиях техниче- ского сервиса	ПКО-3 ПКР-14	Контрольные вопросы

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ

1. Описание оценочных средств по разделам (темам) дисциплины

Раздел 1. Основы законодательства в сфере сертификации услуг

1. Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей
2. Опишите основные нормативные документы
3. Опишите системы сертификации услуг: ИСО; ГОСТ Р и т.д

Раздел 2. Технические регламенты и системы сертификация в сфере услуг и на транспорте

1. Цели и задачи лицензирования
2. Критерии определения лицензируемых видов деятельности
3. Перечень видов деятельности, на осуществление которых требуется лицензия

Раздел 3. Анализ деятельности предприятия технического сервиса и его подготовка к сертификации. Системы добровольной сертификации.

1. Организационная структура системы добровольной сертификации
2. Основные характеристики и нормативные документы, на соответствие требованиям которых проводится сертификация
3. Меры, принимаемые органом по сертификации, при несоответствии выпускаемой продукции установленным требованиям

Раздел 4. Правила оказания услуг по ТО и Р

1. Понятие заказчика и исполнителя
2. Заключение договоров на оказание услуг в сфере технического сервиса, организация технологических процессов приемки и выдачи заказов при оказании услуг по ТО и Р
3. Порядок урегулирования конфликтов, техническая экспертиза

Раздел 5. Организация входного контроля качества запасных частей и материалов – цель, выбор методов и средств контроля качества запасных частей и материалов

1. Анализ и выбор поставщиков запчастей и расходных материалов
2. Составление претензий по качеству запчастей и расходных материалов
3. Организация фирменного сопровождения и технической поддержки по качеству услуг по ТО и Р

Раздел 6. Организация контроля качества технологических процессов на предприятиях технического сервиса

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. Основы законодательства в сфере сертификации услуг
2. Системы сертификации услуг.
3. Технические регламенты в сфере сертификация услуг в техническом сервисе и на автомобильном транспорте.
4. Лицензирование отдельных видов деятельности на автомобильном транспорте.
5. Подготовка предприятия технического сервиса к сертификации услуг по ТО и Р.
6. Правила оказания услуг по ТО и Р.
7. Организация входного контроля качества запасных частей и материалов, выходной контроль качества услуг.
8. Организация контроля качества технологических процессов на предприятиях технического сервиса.
9. Фирменное сопровождение контроля качества технологических процессов.
10. Системы сертификации услуг: ИСО; ГОСТ Р и т.д

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. Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей
2. Опишите основные нормативные документы
3. Опишите системы сертификации услуг: ИСО; ГОСТ Р и т.д
4. Цели и задачи лицензирования
5. Критерии определения лицензируемых видов деятельности
6. Перечень видов деятельности, на осуществление которых требуется лицензия
7. Организационная структура системы добровольной сертификации
8. Основные характеристики и нормативные документы, на соответствие требованиям которых проводится сертификация
9. Меры, принимаемые органом по сертификации, при несоответствии выпускаемой продукции установленным требованиям
10. Проверка производства сертифицируемой продукции
11. Изменение типа транспортного средства
12. Понятие заказчика и исполнителя
13. Заключение договоров на оказание услуг в сфере технического сервиса, организация технологических процессов приемки и выдачи заказов при оказании услуг по ТО и Р
14. 15. Порядок урегулирования конфликтов, техническая экспертиза
16. Анализ и выбор поставщиков запчастей и расходных материалов
17. Составление претензий по качеству запчастей и расходных материалов
18. Организация выходного контроля качества услуг, обоснование гарантийных обязательств по качеству услуг
19. Организация фирменного сопровождения и технической поддержки по качеству услуг по ТО и Р
20. Разработка и внедрение мероприятий по контролю качества технологических процессов
21. Разработка технической документации по контролю качества услуг по ТО и Р
22. Обеспечение единства измерений
23. Разработка мероприятий по повышению качества технологических процессов в сфере услуг технического сервиса

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 «ПКО-3»:

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 «ПКР-14»:

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

ПКО-3:

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

ПКР-14:

- 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).