

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМ и качеству образования
Дата подписания: 26.03.2024 13:04:41
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра управления сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования



Н.Н. Кислова

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Основы управления качеством»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено

Протокол № 1 от 27.08.2019

Заседания кафедры управления, сервисных
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник Управления
образовательных программ



Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Основы управления качеством» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций:

Компетенция	Индикатор
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
	ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью:

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: понятие «Политика в области качества», направления Политики в области качества организации сферы услуг; понятие «цели в области качества», основные требования к формулированию целей.

Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества с учетом специфики деятельности организации сферы услуг; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: понятие системы менеджмента качества предприятия (СМК) и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты; алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества.

Умеет: обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; использовать основные инструменты и методы менеджмента качества в сервисной деятельности.

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Умеет: определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению сервисной организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 на систему менеджмента.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

Результат обучения:

Знает: понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; показатели качества услуг.

Умеет: определять показатели качества продукции (услуг); оценивать качество товаров и услуг в соответствии с заданными к ним требованиями; диагностировать дефекты товаров и услуг в соответствии с формально заданными критериями.

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Результат обучения:

Знает: понятие процессного подхода и процессного управления; основные аспекты идентификации и документирования процессов в организациях сферы услуг; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации сферы услуг; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность.

Умеет: планировать реализацию целей в области качества; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих сервисную деятельность предприятия; идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации сферы услуг; строить модель процессов системы менеджмента качества организации сферы услуг.

Владеет: технологией документирования бизнес-процесса в организации сферы услуг; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Результат обучения:

Знает: показатели удовлетворенности потребителей процесса обслуживания.

Умеет: формулировать критерии качества процесса обслуживания клиентов.

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности:

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

Результат обучения:

Умеет: идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством сервисного предприятия и определять их ожидания.

ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

Результат обучения:

Знает: правила техники безопасности в процессе продажи товаров и оказания услуг;

понятие и принципы технического регулирования, технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия; понятие, цели и принципы сертификации; формы подтверждения соответствия.

Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для письменных работ и кейсов).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого письменного задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемые компетенции (из опоп во):

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

Проверяемые результаты обучения:

Знает:

- понятие «Политика в области качества», направления Политики в области качества организации сферы услуг; понятие «цели в области качества», основные требования к формулированию целей.

- понятие системы менеджмента качества предприятия (СМК) и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты; алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества.

- понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; показатели качества услуг.

- понятие процессного подхода и процессного управления; основные аспекты идентификации и документирования процессов в организациях сферы услуг; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации сферы услуг; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность.

- показатели удовлетворенности потребителей процесса обслуживания.

- правила техники безопасности в процессе продажи товаров и оказания услуг;

- понятие и принципы технического регулирования, технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия; понятие, цели и принципы сертификации; формы подтверждения соответствия.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания

Вариант 1

1. Какое утверждение НЕВЕРНО:

а) Конкурентоспособность предприятия – это реальная и потенциальная способность изготавливать и реализовывать товары или оказывать услуги, которые по ценовым и качественным характеристикам более привлекательны для покупателей, чем товары и услуги других предприятий конкурентов;

б) На современном этапе развития философии качества именно производитель определяет качество предмета (услуги);

в) Деятельность предпринимателя всегда социальна, и в развитом обществе он это хорошо осознает;

г) Осознание того, что необходимо «управлять процессами», а не качеством каждого конкретного изделия, пришло в период развития фазы «контроля качества».

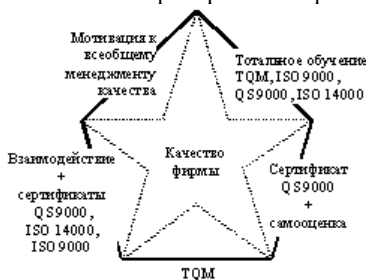
д) Все утверждения верны.

2. Согласно теории о том, что мерой качества товара служит степень удовлетворенности потребителя, потребитель удовлетворен в ситуации, когда:

а) Ц (ценность) > С (стоимость).

б) Ц < С.

3. Какой фазе развития философии качества соответствует представленная «звезда качества»:



Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

а) отбраковки;

б) контроля качества;

в) управления качеством;

г) менеджмента качества;

д) качества среды.

4. Какое утверждение НЕВЕРНО:

а) Основой и общего менеджмента и менеджмента качества является система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий)

б) Система TQM (Total quality management) является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставки «точно в срок».

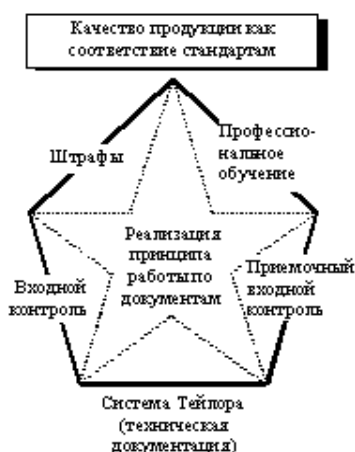
- с) СМК (система менеджмента качества) является частью системы менеджмента организации.
- д) Гарантированный производителем срок службы товара, как правило, всегда меньше его действительного срока службы.
- е) Все утверждения верны.
- 5.К основным положениям концепции TQM не относится:
- а) непрерывное совершенствование;
- б) ориентация на производителя;
- с) командная организация работ по улучшению качества;
- д) нет правильного ответа.
- 6.Дефект, который может быть выявлен в результате разовых замеров параметров качества при контроле производства и готовой продукции:
- а) внешний дефект;
- б) внутренний дефект.
7. В рамках СМК производственного предприятия к основным процессам могут быть отнесены (возможно несколько вариантов ответов):
- а) процесс маркетинга;
- б) процесс управления персоналом;
- с) процесс управления финансами;
- д) процесс проектирования и планирования;
- е) процесс закупки сырья и материалов;
- ф) процесс производства;
- г) процесс сбыта готовой продукции;
- h) все вышеперечисленное.
- 8.Актуальная версия международного стандарта, содержащего набор требований к СМК:
- а) ISO 9001:2008
- б) ISO 9001:2011
- с) ISO 9001:2015
- д) ISO 9001:2017
- 9.При добровольной сертификации к характеристикам, требующим подтверждения, относятся:
- а) соответствие минимальным требованиям безопасности, которые перечислены в Технических Регламентах или ГОСТ;
- б) любые значимые параметры по выбору заявителя или установленные выбранной системой сертификации.
10. Какое утверждение НЕВЕРНО:
- а) В рамках процессного подхода исполнитель в своей деятельности ориентируется на потребителя результатов процесса, на удовлетворение его потребностей и ожиданий.
- б) В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 процессная модель СМК включает следующие процессы, на которые распространяется этот стандарт: управленческая деятельность руководства, процессы обеспечения ресурсами (или вспомогательные процессы), процессы жизненного цикла продукции (основные процессы), а также процессы измерения, анализа и улучшения.
- с) Все утверждения верны.

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b	a	e	a	b	a	a, d, e, f, g	c	b	c

Вариант 2

- 1.Какое утверждение НЕВЕРНО:
- а) Конкурентоспособность предприятия – это реальная и потенциальная способность изготавливать и реализовывать товары или оказывать услуги, которые по ценовым и качественным характеристикам более привлекательны для покупателей, чем товары и услуги других предприятий конкурентов;
- б) На современном этапе развития философии качества именно потребитель определяет качество предмета (услуги);
- с) Из практики внедрения процессного управления следует, что сотрудники, как правило, сопротивляются нововведениям;
- д) Сертификация – это подтверждение качества товара (услуги) стороной, которая заинтересована в реализации либо приобретении данного товара или услуги.
- е) Все утверждения верны.



- 2.Согласно теории о том, что мерой качества товара служит степень удовлетворенности потребителя, потребитель неудовлетворен в ситуации, когда:
- а) Ц (ценность) > С (стоимость).
- б) Ц < С.
- 3.Какой фазе развития философии качества соответствует представленная «звезда качества»:

- a) отбраковки;
- b) контроля качества;
- c) управления качеством;
- d) менеджмента качества;
- e) качества среды.

4.Какое утверждение НЕВЕРНО:

- a) Петля качества – это замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на всех этапах жизненного цикла.
- b) СМК (система менеджмента качества) является частью системы менеджмента организации.
- c) Конкуренция за счет снижения цен при общем низком качестве продукции характерна для мировой экономики начиная с 1970-х гг. и по настоящее время;
- d) Основная задача ISO – содействовать разработке повсеместно признаваемых стандартов, правил и других аналогичных документов в целях облегчения международного обмена товарами и услугами.
- e) Все утверждения верны.

5.К основным принципам менеджмента качества не относится:

- a) лидерство;
- b) взаимодействие работников;
- c) процессный подход;
- d) ориентация на производителя;
- e) нет правильного ответа.

6. Что НЕ является объектами сертификации:

- a) продукция;
- b) система менеджмента;
- c) персонал;
- d) ноу-хау;
- e) услуги;
- f) все перечисленное может быть объектом сертификации.

7.Какое утверждение ВЕРНО:

- a) Гарантированный производителем срок службы товара, как правило, всегда больше его действительного срока службы.
- b) Надежность – это свойство объекта выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах.
- c) Ф.У. Тейлор, Г.М. Леланд, Э. Деминг и Дж.Джуран были приглашенным в порядке правительственной технической помощи в Японию в 1950-е гг.
- d) Все утверждения верны.

8.При обязательной сертификации к характеристикам, требующим подтверждения, относятся:

- a) соответствие минимальным требованиям безопасности, которые перечислены в Технических Регламентах или ГОСТ;
- b) любые значимые параметры по выбору заявителя или установленные выбранной системой сертификации.

9. В рамках СМК производственного предприятия к вспомогательным процессам могут быть отнесены (возможно несколько вариантов ответов):

- a) процесс маркетинга;
- b) процесс управления персоналом;
- c) процесс управления финансами;
- d) процесс проектирования и планирования;
- e) процесс закупки сырья и материалов;
- f) процесс производства;
- g) процесс сбыта готовой продукции;
- h) все вышеперечисленное.

10. Какое утверждение ВЕРНО:

- a) В рамках функционального подхода исполнитель в своей деятельности ориентируется на потребителя результатов процесса, на удовлетворение его потребностей и ожиданий.
- b) В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 процессная модель СМК включает следующие процессы, на которые распространяется этот стандарт: управленческая деятельность руководства, процессы обеспечения ресурсами (или вспомогательные процессы), процессы жизненного цикла продукции (основные процессы), а также процессы измерения, анализа и улучшения.
- c) Все утверждения верны.

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d	b	a	c	d	d	b	a	b, c	b

Критерии оценки задания:

- оценка 5 баллов («отлично») – 9-10 правильных ответов;
- оценка 4 балла («хорошо») – 7-8 правильных ответов;
- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5-6 правильных ответов;
- оценка («неудовлетворительно») – менее 5 правильных ответов.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Проверяемый индикатор достижения компетенций:

ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

Проверяемые результаты обучения:

Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.

Тип (форма) задания: письменная работа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Напишите работу, демонстрирующую действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенной группы продуктов:

1. Дайте характеристику продукта, определив к какой группе он относится.
2. Укажите нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта.
3. Определите форму подтверждения соответствия.
4. Приведите обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов.

Перечень продуктов:

- Воздушный фильтр для а/м ВАЗ завода «Невский фильтр»
- Автомобиль Lada Kalina Cross
- Семейный аттракцион «Морской вальс» производителя «Аттракционы России»
- Шоколад «Аленка» кондитерской фабрики «Красный октябрь»
- Набор детской посуды «Малиновый чай» фабрики Росигрушка
- Мраморная говядина от производителя «Гурманин»
- Ружье МР-27 «Сильвер» Ижевского механического завода
- Сыр «Горный Мастер» производителя «Киприно»
- Молоко деревенское «Домик в деревне» 2,5%, 950 мл
- Панорамная маска ППМ-88 Бриз-4301
- Набор акварели «Белые Ночи» 36 цв. «Невская палитра»
- Консервы «Горбуша натуральная» «5 Морей»
- Лифт г/п 400 кг Уральского лифтостроительного завода
- Лодка ПВХ Аква-Оптима 260 НД надувная гребная от компании «Мастер лодок»
- Барокамера Волга-101
- Горошек зеленый (консервированный) 400 г. «Дядя Ваня»
- Сапоги Ralf Ringer
- Лук блочный MATHEWS MONSTER SAFARI
- Шуба из лисы. Полупальто

Критерии оценки (соответствие по каждому пункту оценивается в 1 балл):

1. Дана характеристика продукта, определена укрупненная группа, к которой относится данный продукт.
2. Указан нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта.
3. Определена форма подтверждения соответствия для данного продукта, группы продуктов.
4. Приведено обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов.

Максимальное количество баллов – 4.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

Проверяемые результаты обучения:

Умеет:

- определять показатели качества продукции (услуг); оценивать качество товаров и услуг в соответствии с заданными к ним требованиями; диагностировать дефекты товаров и услуг в соответствии с формально заданными критериями.
- идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством сервисного предприятия и определять их ожидания.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

1. Определите заинтересованные стороны в управлении качеством и комплекс показателей качества для продуктов сервисной организации (на выбор), как конкретные, проверяемые, измеряемые характеристики.

2. Определите показатели качества продукции (услуг) сервисной организации (на выбор), оцените качество продукции (услуг) в соответствии с заданными к ним требованиями (с позиции потребителя).

3. Проведите диагностику дефектов продукции (услуг), реализуемых сервисной организацией (на выбор) на основе формально заданных критериев.

Критерии оценки:

Задание	1 балл	2 балла	3 балла
1	Идентифицированы меньше половины заинтересованных сторон в управлении качеством выбранной организации. Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны	Идентифицированы больше половины заинтересованных сторон в управлении качеством выбранной организации. Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем	Идентифицированы все заинтересованные стороны в управлении качеством выбранной организации. Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем
2	Частично сформулированы требования к продукции (услугам) выбранной организации с позиции потребителя. Определены показатели качества продукции (услуг) – не менее 2. Описана методика оценки качества продукции (услуг).	Сформулированы требования к продукции (услугам) выбранной организации с позиции потребителя. Определены показатели качества продукции (услуг) – не менее 3. Оценено качество продукции (услуг) организации в соответствии с выявленными требованиями.	Сформулированы требования к продукции (услугам) выбранной организации с позиции потребителя. Определены показатели качества продукции (услуг) – не менее 5. Оценено качество продукции (услуг) организации в соответствии с выявленными требованиями.
3	Представлена классификация дефектов – не менее 2 классификационных признака. Описаны дефекты продукции (услуг), выявленные в выбранной организации.	Представлена классификация дефектов – не менее 2 классификационных признака/частично определены критерии для диагностики дефектов продукции (услуг), реализуемой выбранной организацией. Выбран метод проведения диагностики дефектов в заданной ситуации.	Представлена классификация дефектов – не менее 3 классификационных признака. Определены критерии для диагностики дефектов продукции (услуг), реализуемой выбранной организацией. Проведена диагностика дефектов продукции (услуг) в заданной ситуации.

Проверяемые компетенции (из ОПОП во):

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Проверяемые результаты обучения:

Умеет:

- формулировать основные направления Политики в области качества с учетом специфики деятельности организации сферы услуг; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости.

- обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; использовать основные инструменты и методы менеджмента качества в сервисной деятельности.

- определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению сервисной организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 на систему менеджмента.

- планировать реализацию целей в области качества; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих сервисную деятельность предприятия; идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации сферы услуг; строить модель процессов системы менеджмента качества организации сферы услуг.

- формулировать критерии качества процесса обслуживания клиентов.

Владеет:

- технологией документирования бизнес-процесса в организации сферы услуг; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Тип (форма) задания: кейс

1. Разработать СМК в организации сферы услуг (на выбор) на основе требований международных стандартов

Критерии оценки	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием следующих характеристик: <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации, размера организации; • миссии организации; • ассортимента продуктов организации; • основных и вспомогательных процессов организации; • компонентов ближней и дальней внешней среды организации, имеющих влияние на ее деятельность; 	5
обосновывает необходимость разработки системы менеджмента качества в организации на основе требований международных стандартов ISO 9000, указывая конкретные ожидаемые результаты внедрения СМК;	5
обосновывает (по каждой из перечисленных позиций) действия менеджера по проектированию и внедрению системы менеджмента качества: <ul style="list-style-type: none"> • формулирование политики и измеримых целей в области качества; • определение ожиданий заинтересованных сторон; • определение состава процессов системы менеджмента качества и процессно-ориентированной структуры организации; • фиксация распределения полномочий и ответственности в системе менеджмента качества; • определение перечня документов организации, обеспечивающих систему менеджмента качества; • определение действий менеджера по внедрению и подтверждению соответствия системы менеджмента качества; • определение действий менеджера по поддержанию системы менеджмента качества в рабочем состоянии; 	15
дает оценку (прогноз) результативности деятельности по разработке и внедрению системы менеджмента качества.	5

2. Осуществить документирование бизнес-процесса (на выбор)

Критерии оценки	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида деятельности организации, размера организации; • миссии организации; • целей организации в области качества; • перечня основных и обслуживающих бизнес-процессов; 	5
обосновывает необходимость управления бизнес-процессами организации (на примере одного из названных процессов, указывая проблемы его осуществления);	5
обосновывает (по каждой из перечисленных позиций) действия менеджера по документированию данного бизнес-процесса: <ul style="list-style-type: none"> • формулирование измеримых целей процесса; • идентификация выхода процесса и его потребителей, входов процесса и его поставщиков; • определение владельца процесса; • определение подпроцессов с указанием их входов и выходов; • определение параметров процесса (по подпроцессам) как основных требований к его реализации; • определение ресурсов процесса (по подпроцессам) с указанием конкретных характеристик по каждому ресурсу; • определение способов контроля процесса; • фиксация перечня документации, сопровождающей и регламентирующей данный процесс в организации; • определение действий менеджера по управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии; 	15
дает оценку (прогноз) результативности деятельности управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии на основе его документирования.	5

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

55%-69% верно выполненных заданий – «удовлетворительно»;

70%-85% верно выполненных заданий – «хорошо»;

86%-100% верно выполненных заданий – «отлично».