

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально-технических сервисов
Кафедра технологий сервиса и технологического образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

ОП.22 Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса

Специальность 44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям)

Форма обучения: очная

Н. Новгород
2023 г.

**Паспорт
фонда оценочных средств**

№	Контролируемые разделы, темы, модули ¹	Формируемые компетенции (код компетенции)	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количество
1	Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3	6	Практические работы	1
2	Классификация систем технического диагностирования	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3	6	Практические работы	1
3	. Средства проведения экспертиз и диагностирования	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3	10	Практические работы	1
4	Методика структурного диагностирования и экспертизы	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3	10		
Всего:					

¹Наименования разделов, тем, модулей соответствует рабочей программе дисциплины (модуля).

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы по направлению подготовки

Код компетенции	Дисциплины, формируемые компетенцию	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОК 2	Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса								+
ОК 3	Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса								+
ОК 6	Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса								+
ОК 11	Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса								+
ПК 4.2	Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса								+
ПК 4.3	Экспертиза и диагностика объектов систем сервиса								+

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки ЗУН и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1. Фонд тестовых заданий

Тест промежуточного контроля для оценки сформированности компетенции ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

1. Виды экспертизы (несколько вариантов):

- 1) товарная
- 2) логическая
- 3) медицинская
- 4) опытная
- 5) судебная

2. Услуга в диагностике и экспертизе – это:

- А) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя
- Б) действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь
- В) совокупность действий по удовлетворению потребностей потребителя

3. Принципы экспертизы:

- 1) Объективность, Независимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность
- 2) Субъективность, Зависимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность
- 3) Объективность, Независимость, Цикличность, Эффективность
4. Для выполнения каких задач рекомендуется проводить экспертизу и диагностику:

- 1) обеспечить клиентов высококачественными услугами и товарами
- 2) укрепить позиции на рынке
- 3) получить прибыль
- 4) для удовлетворения духовных и материальных потребностей

5. «Диагностика» - это:

- а) этап разработки социальной технологии, направленный на изучение состояния социальных объектов и выявление проблем их функционирования.
- б) исследование, проводимое лицом, сведущим в науке, технике, искусстве или ремесле, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях ответа на вопросы, требующие специальных познаний.
- в) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса

6. Виды диагностики (несколько вариантов):

- а) структурная
- б) организационная
- в) функциональная
- г) статистическая
- д) медицинская

Тест промежуточного контроля для оценки сформированности компетенции ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

7. Первый этап диагностики:

- а) установление основных факторов, которые вызывают изменение в состоянии объекта.
- б) прогноз основных тенденций развития процессов.
- в) исследование состава и свойств объекта, его сравнение с нормативами.

8. Одна из задач организационной диагностики:

- а) привлечение к ответственности
- б) поиск путей решения текущих и возможных проблем
- в) нет правильных вариантов ответа

9. Как с греческого переводится слово «диагностика»?
- а) распознавание
 - б) определение
 - в) оценка
 - г) исследование
10. В чем заключается организационная диагностика?
- а) оценивает процесс функционирования объекта
 - б) комплексная диагностика объекта, позволяющая установить особенности и проблемы объекта
 - в) в оценке причин отклонения
11. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это ...
- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
 - б) действие стандартов в пределах одного государства;
 - в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
 - г) все перечисленное.
12. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:
- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
 - б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
 - в) толкуются термины в определенной области деятельности;
 - г) все перечисленное.

Тест промежуточного контроля для оценки сформированности компетенции ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

1. Процесс распознавания проблемы и обозначения её с использованием принятой терминологии, то есть установление диагноза ненормального состояния исследуемого объекта, это:
- А) Экспертиза,
 - Б) Диагноз,
 - В) Диагностика.
2. Цель диагностики:
- А) Установить диагноз объекта,
 - Б) Определение качества услуги,
 - В) Все ответы верны.
3. Виды диагностики:
- А) Статистический,
 - Б) Медицинский,
 - В) Функциональный,
 - Г) Все ответы верны.
4. Термин «диагностика» означает:
- А) Оценка,
 - Б) Исследование,
 - В) Распознавание.
5. Методы, применяемые при диагностике:
- А) Аналитический,
 - Б) Экспертный,
 - В) Линейный,
 - Г) Все ответы верны.
6. В каких сферах применяется диагностика:
- А) Медицина,
 - Б) Строительство,
 - В) Автомобильная,
 - Г) Все ответы верны.

7. Сформировать поэтапность проведения экспертизы: (b,f,a,d,e,c)

- a) Формирование экспертной группы
- b) Постановка цели экспертизы и процедуры опроса.
- c) Синтез информации
- d) Проведение опроса
- e) Анализ и обработка результатов опроса

f) Формирование группы специалистов-аналитиков

8. Оценка оказания услуг не включает 2 показателя:

- a) – оценку мастерства исполнителя работ и услуг;
- b) – контроль систем качества;
- c) – оценку организации (предприятия) – исполнителя работ и услуг;
- d) – оценку системы качества;
- e) – контроль процесса выполнения работ (оказания услуг);
- f) – анализ состояния производства;
- g) – оценку процесса выполнения работ и оказания услуг.

9. Что является целью экспертизы:

- a) проверка качества товаров, работ, услуг;
- b) исследование определенной проблемы;
- c) ответы на вопросы, которые требуют специальных познаний;
- d) анализ, исследование, проводимое экспертом, экспертной комиссией.

10. Основная цель стандартизации – это...

- a) защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг;
- b) повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- c) повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- d) впечатления и ощущения, связанные со стандартом оснащения объекта и эстетикой места пребывания, в том числе окрестности;
- e) все перечисленное
- f) только a, b и c

**Тест промежуточного контроля для оценки сформированности компетенции ОК 2,
ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3**

11. Исследование специалистом (экспертом) каких-либо вопросов, решение которых требует специальных познаний в области науки, техники, искусств - это...

- a) диагностика;
- b) анализ;
- c) экспертиза;
- d) оценка.

12. Сертификация – это...

- a) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;
- b) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством организации;
- c) это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

13. Диагностика объекта или системы сервиса

А) предварительный вид анализа, определяющий состояние, в котором находится объект или система в целом и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса.

Б) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса

В) оценка экспертом основополагающих характеристик, всех составляющих процесса обслуживания

14. Главная цель экспертизы объектов и систем сервиса

А) проведение количественных и порядковых оценок основополагающих характеристик услуг, а также процессов, которые влияют на них, но зачастую не поддаются непосредственному измерению и основываются на суждениях специалистов -экспертов.

Б) удовлетворение потребности в приобретении услуги соответствующей цены и качества

В) повысить качество услуг

15. Виды экспертизы (несколько вариантов)

1) товарная

2) логическая

3) медицинская

4) опытная

5) судебная

16. Услуга в диагностике и экспертизе – это

А) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя

Б) действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь

В) совокупность действий по удовлетворению потребностей потребителя

17. Принципы экспертизы

1) Объективность, Независимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность

2) Субъективность, Зависимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность

3) Объективность, Независимость, Цикличность, Эффективность

18. Для выполнения каких задач рекомендуется проводить экспертизу и диагностику

1) обеспечить клиентов высококачественными услугами и товарами

2) укрепить позиции на рынке

3) получить прибыль

4) для удовлетворения духовных и материальных потребностей

19. «Диагностика» - это:

а) этап разработки социальной технологии, направленный на изучение состояния социальных объектов и выявление проблем их функционирования.

б) исследование, проводимое лицом, сведущим в науке, технике, искусстве или ремесле, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях ответа на вопросы, требующие специальных познаний.

в) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса

20. Виды диагностики (несколько вариантов):

а) структурная

б) организационная

в) функциональная

г) статистическая

д) медицинская

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

Максимальная оценка за тест 10 баллов, минимальная – 5 баллов.

Критерии оценки	
9	86-100% правильных ответов теста
7-8	71-85% правильных ответов теста
5-6	не менее 55% правильных ответов теста

2. Практические работы

3. Практические работы

Практическая работа № 1 для формирования компетенций: ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

Студент выполняет реферат по одной из тем, предложенных преподавателем (либо по теме, выбранной самостоятельно, но согласованной с преподавателем), а также презентацию реферата. Минимальный объем реферата - 15 листов, презентации - 10 слайдов.

При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

Примерный перечень тем:

Общая характеристика и классификация предприятий сервиса в рыночной системе: производитель - товар - потребитель.

Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса.

Общая характеристика товаров в системе сервиса.

Товар как объект коммерческой деятельности.

Классификация товарной продукции и услуг в сервисе.

Потребительские свойства товаров и показатели их качества.

Потребительские эксплуатационные свойства товара.

Конкурентоспособность товара.

Практическая работа № 2 для формирования компетенций: ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

Формирование экспертной группы. Расчёт числа экспертов из условия полноты выявления представляемых ими данных

Практическая работа № 3 для формирования компетенций: ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

Определение качественного состава экспертной группы.

Критерии оценки	
10-8	полностью раскрыта тема реферата; достаточное количество примененных информационных источников (нормативных документов, научно-исследовательских работ и пр.) оформление работы и презентация реферата полностью соответствует требованиям; даны полные ответы на вопросы.
7-6	частично раскрыта тема реферата; количество примененных информационных источников (нормативных документов, научно-исследовательских работ и пр.) не достаточно раскрывает тему; оформление работы и презентация реферата частично соответствует требованиям; даны ответы не на все вопросы
5-3	тема реферата раскрыта слабо; не достаточное количество примененных информационных источников (нормативных документов, научно-исследовательских работ и пр.); оформление

	работы и презентация реферата частично соответствует требованиям; ответы на вопросы вызывали значительные затруднения.
--	--

Практическая работа № 2 для формирования компетенций: ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

Формирование экспертной группы. Расчёт числа экспертов из условия полноты выявления представляемых ими данных

Практическая работа № 3 для формирования компетенций: ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

Определение качественного состава экспертной группы.

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

Максимальная оценка за задание 12 баллов, минимальная – 5

Критерии оценки	
10-8	Задания выполнены в полном объеме. Оформление и результаты соответствуют требованиям. Выводы сформулированы
7-6	Задания выполнены в полном объеме имеются неточности в оформлении, имеются неточности в формулировке выводов.
5-3	Задания выполнены не в полном объеме, имеются неточности в оформлении, имеются неточности в формулировке выводов.

4. Вопросы для экзамена/зачета

Вопрос	Проверяемая компетенция
1. Экспертиза продукции и услуг.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
2. Основные понятия и определения технической диагностики и экспертизы объектов сервиса.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
3. Теоретические и методические основы экспертизы.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
4. Математико-статистические методы экспертных оценок.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
5. Основы оценки товара.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
6. Организация экспертизы объектов и систем сервиса. Термины и определения.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
7. Роль и место диагностики в системе поддержания технического состояния товара	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
8. Надежность и свойства надежности товара	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
9. Основные понятия и определения теории надежности товара.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
10. Свойства надежности: безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
11. Виды состояний технических объектов.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

12. Виды и классификация отказов.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
13. Показатели надежности невосстанавливаемых и восстанавливаемых изделий.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
14. Законы распределения наработок.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3
15. Физические основы надежности товара.	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК11, ПК 4.2, ПК 4.3

Критерии оценки:

Устанавливаются с учетом балльно-рейтинговой системы по дисциплине и выражаются в баллах.

1. Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний обучающихся.

2. При выставлении оценки преподаватель учитывает:

- знание фактического материала по программе, в том числе знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса, а также истории науки;

- степень выполнения заданий текущего контроля;

- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;

3. Оценка «отлично» (30 баллов).

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, ответ которого содержит:

- глубокое знание теоретического материала в соответствии с элементами формируемых дисциплиной компетенций, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;

- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса.

А также свидетельствует о способности:

- самостоятельно критически оценивать основные положения курса;

- увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков обучающимся аудиторных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на практических занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

1. Оценка «хорошо» (20 баллов).

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе в соответствии с элементами формируемых дисциплиной компетенций;

- о знании рекомендованной литературы;

- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков обучающимся аудиторных занятий по неуважительным причинам.

2. Оценка «удовлетворительно» (10 баллов) ставится обучающемуся, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса в соответствии с элементами формируемых дисциплиной компетенций;

– затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

– стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

3. Оценки «неудовлетворительно» (0 баллов).

– Оценки «неудовлетворительно» ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Составитель: Мочалина М.В.

Приложение 1

Примерный перечень оценочных средств

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая/ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
3	Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задания
4	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
5	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
6	Круглый стол, дискуссия,	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс	Перечень дискуссионных тем

	полемика, диспут, дебаты	обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
7	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
8	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
9	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
10	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12	Решение комплектов задач	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и	Комплект разноуровневых задач и заданий

		<p>понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>	
1 3	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
1 4	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
1 5	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
1 6	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере
1 7	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе

