МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Организация и управление сервисом в сфере транспорта
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины
2. Структура ФОС по дисциплине
3. Показатели и критерии оценки компетенций
4. Шкала оценивания результата
5. Перечень заданий по дисциплине
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Приложения:

Заключение кафедры о соответствии ОМ ФОС и ОПОП

Контрольно-оценочные средства

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по *учебной дисциплине Управление качеством предоставления услуг в сфере транспорта*.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Тип профессиональных задач: организационно-управленческий	*ПК 5.Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовывать процесс их реализации в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС*	*ПК-5.1. Организует и осуществляет прием, обработку и анализ рекламаций от клиентов в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС.*
		ПК-5.2. Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения.
		ПК-5.3.Участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС

2. Структура ФОС по дисциплине

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций с заданными критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	**Формы текущего контроля успеваемости/ Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки Устная/ письменная**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Тема 1. Понятие и модели качества услуг	Текущий контроль	Основные термины и определения. Подходы к определению качества. Особенности качества услуг. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Исторические аспекты управления качеством. Модель Донабедиана. Модель Грёнроса. Модель Кано. Модель разрывов качества.	Практическое занятие/ дискуссия, доклады, решение индивидуального задания	Устная/письменная
Тема 2. Теория измерения и оценки качества услуг, методы оценки качества услуг	Текущий контроль	Понятие измерения и оценки качества. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Показатели качества и их классификация. Особенности методов оценки качества услуг. Методы оценки с позиций производителя. Структура, особенности и технология эффективного оказания конгрессно-выставочных услуг в соответствии с установленными условиями как объект оценки качества.	Практическое занятие/ выполнение индивидуальных заданий	Устная
Тема 3. Сущность управления качеством	Текущий контроль	Управление качеством: понятие, функции и методы. Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством в сфере конгрессно-выставочных услуг. Оперативное управление. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества. Государственное регулирование качества и безопасности продукции и услуг. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей.	Практическое занятие/ доклады, выполнение индивидуальных заданий	Устная/Письменная
Тема 4. Методы управления качеством на предприятиях по продаже и обслуживанию ТС	Текущий контроль	Инструменты и технологии управления качеством. Технология развертывания функции качества. Бенчмаркинг. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA). Пока-йоке (poka-yoke). Семь инструментов управления качеством. Сбалансированная система показателей. CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества. «Система 20 ключей».	Практическое занятие/ выполнение индивидуальных заданий	Устная
Тема 1 – Тема 4	Контрольная точка № 1	Подготовка эссе	Контрольная работа/подготовка эссе	Письменная

Тема 5. Организация управления качеством на предприятиях по продаже и обслуживанию ТС	Текущий контроль	Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Культура качества. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Сущность и особенности управления бизнес-процессами предприятий по продаже и обслуживанию транспортных средств с точки зрения обеспечения их качества.	Практическое занятие/ Выполнение индивидуальных заданий, дискуссия	Письменная / устная
Тема 6. Системы управления качеством	Текущий контроль	Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов. Реализация TQM в конгрессно-выставочной деятельности.	Практическое занятие/ доклады, дискуссия	Устная
Тема 5 – Тема 6	Контрольная точка № 2	Выполнение реферата	Контрольная работа/реферат	Письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Зачет	Устная
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. Знать: Основные концепции управления качеством услуг и особенности их применения в организации деятельности предприятия по продаже и обслуживанию ТС Вопрос 2. Уметь: Технология контроля качества обслуживания на предприятиях по продаже и обслуживанию ТС Вопрос 3. Владеть: Разработать краткий содержательный проект организации и функционирования службы управления качеством на предприятии по продаже и обслуживанию ТС	Вопросы к ГИА	-

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая», «высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней»,* соответствующая академической оценке *«хорошо»*; «*средняя», «ниже средней», «низкая»,* соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»; «очень низкая»,* соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно».*

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента	Единичное высказывание	Высказывание суждений,	Высказывание неординарных

		в работе на занятии		активное участие в работе на занятии	суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
		знаний		документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций – обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций – превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций – максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.

	Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица – 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	**Содержание задания**
Дискуссия по теме 1.	Вопросы к дискуссии: 1. Основные термины и определения. 2. Подходы к определению качества. 3. Особенности качества услуг. 4. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
Доклад к Теме 1	5. Исторические аспекты управления качеством. 6. Модель Донабедиана. 7. Модель Грёнроса. 8. Модель Кано. 9. Модель разрывов качества.
Решение индивидуального задания к Теме 1	Работа с использованием информационных технологий, используя ресурс https://www.tiki-toki.com/ составить хроноленту истории развития управления качеством

Решение индивидуального задания к Теме 2	Выполнение критического анализа статьи с рассмотрением актуальной проблемы управления качеством услуг предприятий по продаже и обслуживанию транспортных средств
Решение индивидуальных заданий к теме 2	1. Решение индивидуальных заданий по степени интегративности услуг 2. Структура, особенности и технология эффективного оказания услуг в соответствии с установленными условиями как объект оценки качества.
Дискуссия по Теме 2	Вопросы к дискуссии: 1. Как Вы понимаете контроль качества? 2. Какие особенности оценки и управления качеством услуги существуют? 3. Как может осуществляться контроль качества сервисной деятельности? 4. Приведите примеры, когда вы были довольны и недовольны качеством обслуживания
Доклад к теме 3	1. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. 2. Защита прав потребителей. 3. Понятие и принципы технического регулирования. 4. Системный подход к управлению качеством. 5. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
Решение индивидуального задания к Теме 3	1. Ситуации, негативно влияющие на клиента, методы их решения 2. Политика в области качества предприятия по продаже и обслуживанию транспортных средств
Решение индивидуального задания к Теме 4	1. Используя метод «Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD)» составление матричной диаграммы «Дома качества» для предприятия по продаже и обслуживанию транспортных средств
Доклад к Теме 4	1. Бенчмаркинг. 2. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA). 3. Пока-йоке (poka-yoke). 4. Семь инструментов управления качеством. 5. Сбалансированная система показателей. 6. CALS-технологии. 7. Концепция «Шесть сигм». 8. Статистические методы контроля качества. 9. «Система 20 ключей».
Решение индивидуального задания к теме 5	Подготовка докладов в формате цифрового сторителлинга по темам: 1. Формирование системы менеджмента качества на предприятии. 2. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. 3. Принципы и технологии организации и приемы, обработки и анализа рекламаций от клиентов в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС.

	4. Культура качества. 5. Принципы и технологии разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения. 6. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. 7. Показатели эффективности деятельности структурного подразделения в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС. 8. Сущность и особенности управления бизнес-процессами предприятий по продаже и обслуживанию транспортных средств с точки зрения обеспечения их качества.
Доклад к Теме 6	1. Понятие и принципы технического регулирования. 2. Аудит системы менеджмента качества на предприятии. 3. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000
Дискуссия к Теме 6	1. Реализация TQM на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств

5.2. Контрольные точки БРС

По дисциплине «Управление качеством предоставления услуг в сфере транспорта» предусмотрено проведение двух контрольных точек (контрольных точек № 1 и № 2). Контрольные точки основываются на пройденных материалах занятий лекционного типа и дополнительных материалах, изучаемых студентами самостоятельно.

Контрольная точка № 1 представляет собой подготовку и написание обучающимся эссе на единую для всех тему: «Качество как составляющий элемент конкурентоспособности предприятия по продаже и обслуживанию транспортных средств».

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

– мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).

– мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

– вступление
– тезис, аргументы
– тезис, аргументы
– тезис, аргументы

– заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование «самого современного» знака препинания - тире.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

– вступление
– тезис, аргументы
– тезис, аргументы
– тезис, аргументы
– заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире.

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

– Небольшой объем.

Каких-либо жестких границ, конечно, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста. Например, в Гарвардской школе бизнеса часто пишутся эссе всего на двух страницах. В российских университетах допускается эссе до десяти страниц, правда, машинописного текста.

– Конкретная тема и подчеркнуто субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

– Свободная композиция - важная особенность эссе.

Исследователи отмечают, что эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки

законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

– Непринужденность повествования.

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем; чтобы быть понятым, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Исследователи отмечают, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

– Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

– Внутреннее смысловое единство

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

– Ориентация на разговорную речь

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Чтобы представить эссе как полноценный и завершенный материал, он должен содержать следующие характеристики:

– Введение, занимает от 0,5 до 1 страницы.
– Основная часть объем от 3 до 5 страниц.
– Заключение, занимает от 0,5 до 1 страницы.

Таким образом, общий объем выполненной работы – 5-10 страниц машинописного текста (от 8000 до 16000 знаков).

Введение дает краткое представление об основном содержании текста. В основной части подробно описывается взгляд человека на выбранную тему, описываются факты и причины, повлиявшие на его точку зрения и конечный вывод. Для того чтобы текст воспринимался более понятно, можно разбить его на отдельные разделы с собственными названиями. В заключении делается общий вывод по вопросу, рассмотренному в основной части. Все книги и другие источники получения информации указываются в

списке литературы. Его оформление делается также, в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Максимальное количество литературы не установлено, однако лучше, если ее будет меньше. Текст должен отражать собственный взгляд на тему, а не использовать уже имеющиеся.

Итоговая работа выгружается СДО Moodle в соответствующий раздел по дисциплине.

Контрольная точка № 2 представляет собой письменную работу в формате реферата на одну из предложенных тем из приведенного ниже списка.

При подготовке реферата необходимо обратить внимание на следующие этапы выполнения работы. Реферат – краткое письменное изложение содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; - доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующей литературы и других источников.

Реферат – активная самостоятельная творческая работа, свидетельствующая о знании литературы по данной теме, её основной проблематики. В нём должна быть отображена точка зрения автора на данную проблему, умение осмысливать явления жизни на основе теоретических знаний. Реферат должен содержать задачи, решённые его автором самостоятельно. Такая работа приобщает к культуре научного труда и облегчает дальнейшее обучение в вузе.

Целями выполнения реферата являются:

- овладение навыками определения проблемы, её актуальности,
- развитие умения формулировать конкретную тему, определяя рамки рассмотрения проблемы, определять цели, задачи,
- овладение начальными навыками поиска, отбора, переработки информации на определенную тему,
- развитие умений анализировать изученный материал, обобщать и систематизировать научный текст,
- повышение самооценки своего интеллектуального труда,
- выработка уверенности в достижении поставленных задач.

По типу реферат может быть:

· классификационным, позволяющим его автору обобщить материал, изучаемый в различных разделах какого-либо предмета и в различное время;

· познавательным, позволяющим его автору изучить внепрограммный теоретический материал и показать его применение к решению задач основного курса;

· исследовательским, где основным содержанием реферата является цепочка задач, решаемых автором самостоятельно (это уже не вполне реферат, это более широкая работа).

По виду рефераты делятся на: монографические (результат переработки одного источника) и обзорные (результат переработки нескольких источников).

Условно процесс написания работы можно разделить на пять взаимосвязанных этапов:

1. Выбор темы (данный этап может отсутствовать, если тема назначается преподавателем). На данном этапе студент должен самостоятельно выбрать интересную для него тему. Тема должна быть также актуальной, понятной студенту и соответствовать содержанию учебной дисциплины. Поскольку студент, как правило, не ограничен в выборе темы (если она не назначена заранее), то выбирать ее следует по своим собственным интересам, однако, если работа пишется в первый раз, то выбирать рекомендуется конкретные, не расплывчатые в формулировке и научном материале темы. Это убережет от простого описания материала и даст возможность подробно вникнуть в конкретную проблему, и основательно описать ее. Данную тему можно развить и в последующих работах и даже, доработав ее, превратить в дипломную работу. Если выбор темы вызывает затруднение, то можно обратиться за помощью к преподавателю.

2. Разработка рабочего плана. Перед написанием работы очень полезно составить план. Для этого необходимо представлять структуру работы, поэтому перед составлением плана необходимо ознакомиться с литературой по выбранной теме. Как правило, в плане в произвольной форме излагаются этапы написания работы и сроки их выполнения. План также должен включать в себя введение, содержание по главам и параграфам, заключение. Составленный план показывается преподавателю и уже в соответствии с ним согласуются дальнейшие действия.

3. Сбор, анализ и обобщение материала по выбранной теме. После выбора темы логично начать сбор научной и иной информации по данной теме. Это самый важный и ответственный этап работы. От количества и качества найденных материалов во многом будет зависеть и содержание работы. Список литературы по конкретной теме можно узнать у преподавателя, найти в списке обязательной и рекомендованной литературы по изучаемой учебной дисциплине, в библиотечном каталоге, либо в интернете. Список должен состоять не менее чем из пяти наименований. После получения необходимой литературы студент делает нужные выписки из нее. Особенно следует обратить внимание на цитаты разных авторов. Следует заранее выписать цитаты автора, полное наименование книги (включая дату, город издания), страницу, откуда она взята – это пригодится при оформлении ссылок. Далее начинается анализ собранного материала, в ходе которого отбрасывается все лишнее, а из оставшегося составляется логически систематизированное содержание работы, раскрывающее поставленную проблему. Впоследствии данное содержание может быть дополнено какими-то новыми фактами, идеями, мыслями.

4. Оформление работы. Данный этап является заключительной стадией подготовки научной работы. На данном этапе автор сводит весь материал в единую работу, оформляет его в соответствии с установленными требованиями. Приступать к чистовому оформлению работы можно лишь

после окончательного обобщения и структурирования материала, после учета замечаний и дополнений руководителя научной работы, после внесения всех дополнений и уточнений. Правильно оформить проект также важно, поскольку отклонение от установленных требований влечет незачет работы. Работа должна обязательно включать титульный лист, оглавление работы, введение, основную часть, заключение (выводы), список литературы (библиографический список). Чистовое переписывание работы должно начинаться только после тщательной проверки материала на отсутствие ошибок, опечаток, после проверки на логичность и последовательность изложения. Также следует проверить точность цитат и ссылок, устранить стилистические ошибки.

5. Защита работы. Не менее важный этап – защита своей работы. От того, как вы защитите ее, будет, в конечном итоге, зависеть окончательная оценка. Защита работы, как правило, состоит из доклада, время которого меняется в зависимости от вида работы, и ответов на задаваемые вопросы. Доклад должен быть четким, конкретным, раскрывающим основные положения работы, студент должен перечислить и описать основные задачи, поставленные перед ним, объяснить причины выбора темы и ее актуальность, далее следует обоснование тех или иных положений работы (кратко и недвусмысленно), и, наконец, сделать соответствующие выводы.

Итоговая оценка будет выставлена в зависимости от следующих факторов:

1) глубины разработки проблемы;
2) основательности использования научной литературы;
3) самостоятельности и творческому подходу к осмыслению темы;
4) достоверности и научной обоснованности выводов;
5) правильности оформления, а также других факторов.

Рекомендации по структуре реферата

Содержание работы

Практически любой реферат, курсовая или дипломная работа должна состоять из следующих структурных частей: введения, основной части, заключения и списка используемой литературы (библиографии). Кроме того, работа должна иметь титульный лист, оглавление работы, и по необходимости приложение. Рассмотрим каждую структурную часть подробнее.

Введение

Работа всегда должна начинаться с введения. Во введении студент обосновывает актуальность выбранной темы, раскрывает ее значимость для учебного предмета. Далее полезно дать краткий обзор литературы по выбранной теме (3-5 источников), а также структуру работы. После этого определяются цели работы и ее основные задачи (которые вытекают из целей). Объем введения составляет, как правило, 2-3 страницы. Рекомендуется писать введение, как и заключение, после окончания написания основной части, в противном случае, владение материалом будет минимальным, что скажется на качестве введения и заключения.

Основная часть

В основной части раскрывается сама тема, решаются поставленные во введении задачи и достигаются определенные цели. Как правило, основная часть разделяется на главы и параграфы. Глав должно быть как минимум две, причем желательно, чтобы они были соразмерны друг другу. Хорошая работа не должна ограничиваться простым пересказам литературы, автор должен постоянно делать свои выводы, сравнивать и анализировать существующие точки зрения на какую-либо проблему, приводить цитаты мыслителей и т.д.

Заключение

В заключении автор работы делает основные выводы по исследуемой теме. Сделать эти выводы не сложно. Достаточно посмотреть на перечисленные во введении цели и задачи и, в соответствии с ними сделать краткие выводы. В заключение можно также вынести краткие выводы из каждого параграфа или главы работы. Помимо этого, автор описывает практическое значение выводов, и делает свои практические предложения. Объем заключения примерно равняется объему введения и также не делится на части.

Список используемой литературы

Как правило, научная работа заканчивается списком используемой литературы. В список литературы ученик включает весь используемый, цитируемый или просто упомянутый при написании работы материал – книги, журналы, статьи, нормативные документы, электронные ресурсы и т.д. Список литературы оформляется соответствующим образом с действующим ГОСТом и должен включать в себя фамилию и инициалы автора, название книги, место и год выхода, издательство и др. Количество используемых источников, как уже говорилось, зависит от выполняемой научной работы.

Примеры тем для реферата:

1. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности предприятия по продаже и обслуживанию транспортных средств.
2. Исторические аспекты управления качеством.
3. Эволюция управления качеством.
4. Методы оценки качества на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
5. Системный подход к управлению качеством на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
6. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
7. Планирование качества услуги на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
8. Государственное регулирование качества и безопасности продукции и услуг.
9. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества.
10. Защита прав потребителей.

11. Инструменты и технологии управления качеством на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств.
12. Формирование системы менеджмента качества на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
13. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
14. Аудит системы менеджмента качества на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
15. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
16. Отраслевые системы менеджмента качества.
17. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов.
18. Международные, национальные и российские премии в области качества.
19. Особенности и технология эффективного оказания услуг на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств в соответствии с требованиями качества
20. Сущность и особенности управления бизнес-процессами предприятий по продаже и обслуживанию транспортных средств с точки зрения обеспечения их качества.
21. Информационно-коммуникационная система на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств как элемент системы качества
23. Реализация TQM на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
24. Семь инструментов управления качеством и возможности их применения на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
25. Проблемы измерения качества на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств

Итоговая работа выгружается СДО Moodle в соответствующий раздел по дисциплине.

5.3. Промежуточная аттестация

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Подходы к определению качества.
2. Особенности качества услуг.
3. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
4. Исторические аспекты управления качеством. Эволюция управления качеством.

5. Модель Донабедиана.
6. Модель Грёнроса.
7. Модель Кано.
8. Модель разрывов качества.
9. Факторы, влияющие на измерение качества услуг.
10. Квалиметрия: понятие, виды, объекты, методы и средства.
11. Показатели качества и их классификация.
12. Особенности методов оценки качества услуг.
13. Объективные методы оценки качества услуг.
14. Субъективные методы: критериальный и проблемный подход.
15. Комбинированные методы оценки качества услуг.
16. Методы оценки с позиций производителя.
17. Структура, особенности и технология эффективного оказания услуг на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств в соответствии с установленными условиями как объект оценки качества.
18. Управление качеством: понятие, функции и методы.
19. Системный подход к управлению качеством.
20. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств
21. Планирование качества услуги.
22. Оперативное управление в области качества.
23. Контроль качества.
24. Обеспечение качества.
25. Улучшение качества.
26. Государственное регулирование качества и безопасности продукции и услуг.
27. Защита прав потребителей.
28. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации.
29. Инструменты и технологии управления качеством.
30. Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD).
31. Бенчмаркинг.
32. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA).
33. Пока-йоке (poka-yoke).
34. Простые статистические методы контроля.
35. Семь инструментов управления качеством.
36. Сбалансированная система показателей.
37. CALS-технологии.
38. Концепция «Шесть сигм».
39. Статистические методы контроля качества.
40. «Система 20 ключей».
41. Формирование системы менеджмента качества на предприятии.

42. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии.
43. Информационно-коммуникационная система и ее место в области управления качеством.
44. Культура качества.
45. Организация технического контроля качества продукции на предприятии.
46. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.
47. Сущность и особенности управления бизнес-процессами предприятий по продаже и обслуживанию транспортных средств с точки зрения обеспечения их качества.
48. Модели премий в области в области качества.
49. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов.
50. Реализация TQM на предприятии по продаже и обслуживанию транспортных средств

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической

комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется

с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц**.

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление
	Слабовидящие. Способ восприятия информации:	

	зрительно-осязательно-слуховой	учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям	**Образовательные ресурсы**				
	Электронные				**Печатные**
	мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	

С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.