

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.31 Экспертиза и диагностика систем сервиса**

**43.03.01 Сервис**

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> показатели и методы оценки качества оказания услуг по проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса</li> </ul> <p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять мнения потребителей и других заинтересованных сторон при оценке качества оказания сервисных услуг</li> </ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> навыками проводить оценку качества оказания услуг при проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса</li> </ul>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1 Определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленным и задачами и ожидаемыми результатами их решения</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> способы решения типичных задач и критерии оценки ожидаемых результатов при проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса</li> </ul> <p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> предлагать способы решения задач, направленных на достижение цели проекта в сфере сервиса</li> </ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> навыками оценивать соответствие способов решения задач поставленной цели проекта в сфере сервиса</li> </ul>

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Экспертиза и диагностика систем сервиса			
1.1.	Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Устный опрос
1.2.	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Устный опрос
1.3.	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Устный опрос
1.4.	Основы экспертной оценки автотранспортных средств	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Устный опрос
1.5.	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Устный опрос
1.6.	Основные положения теории надежности автотранспортных средств	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Устный опрос
1.7.	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Тест
1.8.	Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Тест
1.9.	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	5	УК-2.1, ОПК-3.1	Тест
	Промежуточная аттестация			Эк

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
Для оценки знаний			

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
3	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Экспертиза и диагностика систем сервиса"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

*Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)*

*Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)*