

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ЭКСПЕРТИЗА, ДИАГНОСТИКА И СЕРТИФИКАЦИЯ НА АВИАТРАНСПОРТНОМ  
ПРЕДПРИЯТИИ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Экспертиза, диагностика и сертификация на авиатранспортном предприятии» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Петельгузов С.Е., договор на оказание услуг, Институт креативных индустрий*

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,  
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

*Тунгусова Е.В., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,  
Tungusova.E@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 27.05.2024 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	000000000D3BA65
Владелец	Клочко И.Л.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель освоения дисциплины "Экспертиза диагностика и сертификация на транспортном предприятии"- овладение теорией и формирование практических навыков исследования и проведения экспертизы, и диагностики объектов и систем сервиса транспортного предприятия (по видам транспорта), ознакомление с методиками диагностирования реального положения дел в компании, выявление симптомов проблемных ситуаций на предприятиях, диагностирование их причин; организации и осуществлению работ по проведению комплексной диагностики состояния транспортного предприятия предприятия в целях дальнейшего совершенствования процесса качества обслуживания.

Задачи:- овладение принципами и методами организационной экспертизы и диагностики предприятия;

- ознакомление с практикой проведения организационной диагностики;
- обучение методам проведения экспресс-диагностики, внутренней и внешней диагностики состояния транспортных предприятий;
- закрепление знаний и развитие навыков по практическому диагностированию транспортного предприятия.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен участвовать в проведении экспертизы, диагностики и сертификации на авиатранспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-1.1к : Участвует в проведении экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД1	Знание	порядка проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
		ПКВ-1.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД2	Знание	методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
		ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил
		ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил

		правилами	РД4	Умение	выполнять работы по оценке готовности авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки
--	--	-----------	-----	--------	---

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Экспертиза, диагностика и сертификация на транспортном предприятии» относится к вариативной части профессионального цикла и имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами основной образовательной программы и реализуется после усвоения таких дисциплин, как «Основы сервиса на транспорте», « Организация безопасности на транспорте», "Риски и страхование на транспорте".

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	7	5	81	40	40	0	1	0	99	Э

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Система сервиса как объект экспертизы	РД1	4	4	0	15	устный опрос, собеседование
2	Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса	РД1	6	6	0	10	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы

3	Организация проведения экспертизы и диагностики	РД1, РД3, РД4	10	10	0	15	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа
4	Основные положения теории надежности объектов сервиса	РД3	6	6	0	15	устный опрос, собеседование
5	Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики	РД2, РД4	8	8	0	15	устный опрос, собеседование
6	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса	РД4	4	4	0	15	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа
7	Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	РД4	2	2	0	14	устный опрос, собеседование
<b>Итого по таблице</b>			<b>40</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

##### *Тема 1 Система сервиса как объект экспертизы.*

Содержание темы: Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно- хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: традиционная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, подготовка индивидуального домашнего задания.

##### *Тема 2 Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса.*

Содержание темы: Классификация предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

##### *Тема 3 Организация проведения экспертизы и диагностики.*

Содержание темы: Общие вопросы организации и проведения экспертизы и диагностики. Классификация экспертизы и диагностики по организационным и технологическим признакам. Виды и режимы диагностирования и их связь с техническим обслуживанием и ремонтом объектов и систем сервиса. Факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики. Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

#### *Тема 4 Основные положения теории надежности объектов сервиса.*

Содержание темы: Функции распределения параметров технологических систем сервиса и методы их оценки. Методы повышения работоспособности технических средств. Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

#### *Тема 5 Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.*

Содержание темы: Диагностика и прогнозирование. Диагностическое и контрольно-измерительное оборудование. Автоматизация процессов диагностирования. Диагностика и её роль в управлении предприятием. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Основные виды измеряемых диагностических параметров. Основные требования к методам диагностики. Сущность и область применения органолептических методов. Экспертные методы, их достоинства и недостатки. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

#### *Тема 6 Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.*

Содержание темы: Организация проведения экспертизы и диагностики. Объекты диагностики деятельности предприятия транспорта (по видам) Диагностика маркетинговой и рекламной деятельности предприятия. Оценка совокупной эффективности деятельности предприятия сервиса. Диагностика оформления. Диагностика системы учета и контроля процессов. Диагностика управления персоналом.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

#### *Тема 7 Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса.*

Содержание темы: Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса. Состояние и основные

направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Методические указания по подготовке докладов, рефератов. Под рефератом, понимается анализ опубликованной литературы по проблеме, то есть систематизированное изложение чужих обнародованных мыслей с указанием на перво-источник и в обязательном порядке с собственной оценкой изложенного материала. Студент обязан показать самостоятельную творческую работу. Источником для написания реферата может быть любое опубликованное произведение, включая работы в Интернете (с указанием точного адреса веб-страницы), а также интервью, которое автор реферата взял у того или иного специалиста (с обязательным указанием даты и места интервью). Все цитаты и любые не общеизвестные сведения (мнения специалистов, цифры, факты, и пр.), почерпнутые из этих источников, должны иметь свои ссылки или сноски. Перепи-санные без ссылок и сносок монографии, учебники, рефераты, статьи из журналов расцени-ваются как неудовлетворительная работа. Минимальное количество источников – пять, при-чем статьи и заметки из газет и ненаучных журналов, конспекты лекций и практических занятий источниками не признаются. Рекомендуемый объем реферата – от 15 до 25 машинопис-ных страниц, не считая титульного листа и страницы с указанием использованной литерату-ры. Реферат должен быть сдан не позже оговоренной с преподавателем даты.

Темы рефератов

1. Общая характеристика товаров и услуг в системе сервиса.
2. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ
3. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики
4. Потребительские свойства товаров (изделий) и услуг
5. Методы экспертизы товаров
6. Основные этапы экспертизы
7. Процедура проведения экспертизы
8. Нормативно-правовая база экспертизы
9. Документальное оформление экспертизы
10. Качество услуги.
11. Математико-статистические методы экспертных оценок

### **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Изаак, С. И., Управление качеством услуг : учебное пособие / С. И. Изаак, Н. Н. Каргин. — Москва : Русайнс, 2023. — 115 с. — ISBN 978-5-466-03967-2. — URL: <https://book.ru/book/950969> (дата обращения: 14.11.2024). — Текст : электронный.

2. Романычев, И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 182 с. - ISBN 978-5-394-04579-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084360> (дата обращения: 18.11.2024)

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания : методические указания / составители Е. С. Галактионова, Н. И. Юрьева. — Омск : СиБАДИ, 2022. — 61 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315221> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Управление качеством : методическое пособие / сост. А. Р. Давыдович. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 57 с. - ISBN 978-5-9765-4723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851764> (дата обращения: 18.11.2024)

3. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : методические указания / составители Л. Н. Приходько, Е. В. Белякова. — Сочи : СГУ, 2022. — 24 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/351386> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"



2. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
3. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
4. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

**8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ЭКСПЕРТИЗА, ДИАГНОСТИКА И СЕРТИФИКАЦИЯ НА АВИАТРАНСПОРТНОМ  
ПРЕДПРИЯТИИ**

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен участвовать в проведении экспертизы, диагностики и сертификации на авиатранспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-1.1к : Участвует в проведении экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
		ПКВ-1.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
		ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и правилами

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-1 «Способен участвовать в проведении экспертизы, диагностики и сертификации на авиатранспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Участвует в проведении экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД1	Знание	порядка проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	полный перечень этапов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	
ПКВ-1.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД2	Знание	методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	полная характеристика методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и пр	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	приводит перечень действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил для проведения экспертизы

авиалами	Р Д 4	У м е н е	выполнять работы по оценке готовности авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки	грамотно выполнять работы по оценке готовности авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки
----------	-------------	-----------------------	---	--

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : порядка проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	1.1. Система сервиса как объект экспертизы	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Организация проведения экспертизы и диагностики	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Знание : методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	1.5. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
РД3	Знание : действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	1.3. Организация проведения экспертизы и диагностики	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Основные положения теории надежности объектов сервиса	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
РД4	Умение : выполнять работы по оценке готовности авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки	1.3. Организация проведения экспертизы и диагностики	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
		1.5. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест

		1.6. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	Опрос	Тест
			Собеседование	Тест

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

	Опрос	Собеседование	Тест	Итого
1 аттестация	12	28	-	40
2 аттестация	12	28	-	40
Экзамен	-	-	20	20
Итого	24	56	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

#### 5 Примерные оценочные средства

##### 5.1 Собеседование – защита индивидуального задания

- 1 Классификация и характеристика видов экспертизы.
- 2 Характеристика методов экспертизы товаров и этапов проведения экспертизы.
- 3 Развернутая характеристика методов определения потребительских свойств товаров

и услуг.

4 Последовательность (процедура) проведения двухстадийной экспертизы (анализ и оценка).

5 Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы –«сравнительный анализ потребительских свойств изделий».

6 Характеристик основных элементов экспертизы материальных товаров и услуг.

7 Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы –«экспертная оценка».

8 Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.

2. Основной понятий аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.

3. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса

4. Анализ законодательства о защите прав потребителей.

5. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров.

6. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг. Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке.

7. Основы организации стандартизации услуг. Нормативные документы по стандартизации, документ технических условий. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование)

8. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сервисе.

9. Категоризм предприятий сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.

10. Услуги сервиса, их особенности, качество.

11. Рынок услуг как разновидность товарного рынка. Анализ рынка сервисных услуг авиапредприятий, материальной базы

12. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса,

13. Технологические процессы в сервисе. Технические средства предприятий сервиса. Стандартизация и сертификация.

14. Организация проведения экспертизы и диагностирования

15. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.

16. Методы диагностирования процесса обслуживания на авиапредприятиях.

17. Условия создания качественного сервиса на авиапредприятии

18. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на авиапредприятиях.

19. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.

20. Основные этапы экспертизы. Процедура проведения экспертизы

21. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап.

22. Документальное оформление экспертизы.

23. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?

24. Обязательная и добровольная сертификация, их отличительные признаки.

25. Оценка качества услуг. Укажите основные цели в области сертификации услуг.

26. Какие факторы оказывают влияние на качество обслуживания на авиапредприятиях.

#### *Краткие методические указания*

Проведение собеседования со студентами является составной частью учебных занятий по дисциплине. Цель проведения собеседования состоит в формировании у студентов навыков самостоятельного изучения учебной литературы, определение уровня подготовленности к занятию. На собеседовании студент обязан продемонстрировать свободное владение материалом, изученным в ходе дисциплины.

#### *Шкала оценки*

- **10-12 баллов.** Выставляется студенту, который на теоретические вопросы глубоко, последовательно, содержательно, полно, правильно и осмысленно выстраивает свой ответ. Во время ответа студент держится уверенно, свободно оперирует знаниями. При

дополнительных вопросах способен свободно вести диалог, пользуясь современными научными данными.

- **7–9 баллов.** Выставляется студенту, который полно раскрывает содержание материала в объёме. Опирается знаниями основной и дополнительной литературы, излагает материал грамотным языком. При изложении материала студентом допускаются незначительные пробелы, не искажающие содержание ответа на вопросы.
- **4–6 баллов.** Выставляется студенту, который недостаточно логично, глубоко, последовательно и осмысленно выстраивает свой ответ. Не способен достаточно полно ответить на предлагаемые вопросы, не показывает достаточные знания по рекомендуемой литературе. При собеседовании студент заменяет конкретные ответы рассуждением практически-бытового плана, а также допускает отдельные неточности в использовании профессиональной терминологии.
- **0–3 баллов.** Выставляется студенту, который допускает принципиальные, грубые ошибки в ответах на основные вопросы. Проявляет неуверенность и допускает неточности в ответах на дополнительные вопросы. На некоторые из вопросов не знает ответа. Не понимает специальных терминов, не может привести примеры из практики и связно изложить основные мысли по заданному вопросу, нуждается во вспомогательных (наводящих) вопросах.

## 5.2 Примеры тестовых заданий

Тест по темам 1-3

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)

- а) 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

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

- A) 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

Тест по теме 6

1. Функции Ространснадзора.

Выберите несколько вариантов ответа.

- А. надзор за соблюдением законодательства РФ в сфере ГА
- В. надзор соблюдения действующих норм и правил по обеспечению безопасности полетов
- С. лицензирование деятельности по ремонту авиационной техники
- Д. участие в разработке и рассмотрении проектов законодательных актов, определяющих деятельность в области ГА
- Е. рассмотрение обращений граждан.
- Ф. координация исполнения федеральных программ в сфере авиации
- Г. оказание услуг по обеспечению работы воздушного транспорта
- Н. лицензирование эксплуатантов и их допуск к полетам (сертификат эксплуатанта)

- I. сертификация организаций по организационному обеспечению полетов ВС
- J. курирование деятельности государственных учебных заведений в сфере авиации
2. Основные показатели качества работы аэропорта. Выберите несколько вариантов ответа.
- A. безопасность полетов и авиационная безопасность
  - B. регулярность полетов
  - C. уровень комфорта и качества предоставляемых услуг потребителям воздушного транспорта
  - D. рентабельность выполнения рейса
3. Какими документами руководствуются сотрудники службы пассажирский перевозок в своей деятельности. Выберите несколько вариантов ответа.
- A. Воздушным кодексом РФ
  - B. Действующими законами и подзаконными актами РФ
  - C. Наставлениями, приказами, правилами, инструкциями ФАВТ, министерства транспорта России, регламентирующими деятельность ГА в области воздушных перевозок на внутренних и международных линиях
  - D. Руководящими документами ИКАО, ИАТА
  - E. Соглашениями и договорами о наземном обслуживании, заключенными с российскими и иностранными авиакомпаниями
  - F. Положениям о дирекции по наземному обслуживанию (Ground handling)
  - G. Гражданским кодексам РФ
4. Для каких целей сотрудники авиакомпании используют справочник «ТИМ»?
- A. чтобы ознакомить туристов с маршрутами авиакомпаний
  - B. чтобы ознакомить туристов с требованиями о необходимых формальностях (по визам и прививкам, таможни и др. в стране назначения)
5. На какие уровни и их последовательность делятся нормативно-правовые акты и документы, регулирующие воздушные перевозки авиакомпаний? Выберите несколько вариантов ответа.
- A. Международные
  - B. Национальные
  - C. Отраслевые
  - D. Документы авиакомпаний
6. К инфраструктуре авиакомпании относятся. Выберите несколько вариантов ответа.
- A. система аэропортов и перроны
  - B. оборудованные авиатрассы
  - C. агентства по продаже воздушных перевозок
  - D. грузовые склады
  - E. инженерно-авиационная служба
  - F. услуги по авиационной безопасности
  - G. парк ВС
  - H. ангары
7. За какое время заканчивается посадка пассажиров на воздушное судно?
- A. за 30 минут
  - B. за 40 минут
  - C. за 20 минут
8. Что является основной задачей информационно-справочных служб аэровокзалов и аэропортов?
- A. давать примерную, не точную информацию пассажирам и населению обслуживаемого региона
  - B. давать быструю, четкую информацию пассажирам и населению обслуживаемого региона
  - C. скрывать от пассажиров и населения обслуживаемого региона точную информацию

9. На каком расстоянии от стойки регистрации должны находиться пассажиры, ожидающие своей очереди, чтобы не создавать препятствий для визуального контроля пассажира и его багажа агентом по регистрации, представителем?

- A. 1 метр от стойки регистрации
- B. 1,5 метра от стойки регистрации
- C. 2 метра от стойки регистрации

10. По согласованию с кем определяется необходимое количество стоек регистрации и время начала регистрации в базовых аэропортах Авиакомпании, при проведении смешанной регистрации?

- A. с начальником оперативной смены аэропорта
- B. с представителем Авиакомпании
- C. с агентом по регистрации

11. Обязательно ли при регистрации пассажира с электронным билетом наличие в записи о пассажире в системе регистрации признака TKNE с номером электронного билета?

- A. да
- B. нет
- C. на усмотрение представителя Авиакомпании

*Краткие методические указания*

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий
2	9–12	менее 60%