

ПРИЛОЖЕНИЕ

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский Государственный технический университет»

Кафедра «Автомобильные перевозки»

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий кафедрой

 С. А. Ширяев

« 14 » 12 2016 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

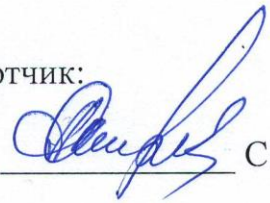
по дисциплине

«Системный анализ в сервисе»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Сервис транспортных средств»

Разработчик:

доцент  С. А. Ширяев

ФОС рассмотрен на заседании кафедры от « 09 » 12 20 16 г.,
протокол № 5

Волгоград 2016

Паспорт фонда оценочных средств

по дисциплине «Системный анализ в сервисе»

1. Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

Таблица 1.1

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-5	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервис	Тема 1 – Введение	
			Тема 2 – Общая характеристика систем. Основные понятия и определения. Автосервис как система.	7
			Тема 3 – Теоретические основы исследования систем.	7
			Тема 4 – Подходы к моделированию инфраструктуры, производственных объектов и процессов применительно к сервису транспортных средств	7
			Тема 5 – Системный подход – основа управления сложными системами	7
2	ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Тема 3 – Системный подход – основа управления сложными системами	7
			Тема 4 – Подходы к моделированию инфраструктуры, производственных объектов и процессов применительно к сервису транспортных средств	7
			Тема 5 – Системный подход – основа управления сложными системами	7

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 2. 1 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-5	Знание классификации, структуры и свойств систем, методов их описания и изучения; сущности системного анализа и технологии его выполнения; основных характеристик производственной информации, методов ее сбора, обработки анализа и передачи; основных принципов, методов и функций управления системами. Умение собирать и анализировать производственную информацию; вскрывать недостатки и противоречия на производстве. Владение методикой исследования систем, существующих в сфере сервиса и навыками разработки моделей функционирования инфраструктуры, производственных объектов и процессов в сервисе	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5	Практическая работа №1, 2, 3, 4, контрольная работа, экзамен
2	ПК-6	Знание основных принципов, методов и функций управления системами; функций, структуры и особенностей поведения систем в сфере сервиса; оптимального сочетания элементов в ходящих в подсистемы сервиса. Умение представлять объекты, процессы и явления в сервисе в виде систем и описывать их. Владение методикой выполнения исследований по определению наиболее рациональных характеристик и параметров подсистем сервиса, целесообразность выбора видов и содержания процесса оказания услуг.	Тема 3 Тема 4 Тема 5	Практическая работа №3, 4 контрольная работа, экзамен

Таблица 2.2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Практическая работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
	Практическая работа № 1 – №4
зачтено	Практическая работа выполнена <i>на высоком уровне</i> (ответы на 80-100% правильные)
зачтено	Практическая работа выполнена <i>на среднем уровне</i> (ответы на 70-79 % правильные)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
зачтено	Практическая работа выполнена <i>на низком уровне</i> (ответы на 50 – 69 % правильные)
не зачтено	Практическая работа выполнена <i>на неудовлетворительном уровне</i> (ответы правильные менее, чем на 50 %)

Таблица 2.3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
зачтено	Контрольная работа выполнена <i>на высоком уровне</i> (соответствуют предъявляемым требованиям, ответы на 90-100% вопросов, правильные).
зачтено	Контрольная работа выполнена <i>на хорошем уровне</i> (соответствуют предъявляемым требованиям с небольшими отклонениями, ответы на 75-90% вопросов, правильные).
зачтено	Контрольная работа выполнена <i>на удовлетворительном уровне</i> (в целом соответствует предъявляемым требованиям, но имеет заметные отклонения, ответы на вопросы правильные в 65-75% случаев).
не зачтено	Контрольная работа <i>не зачтена</i> (работа или ее часть отсутствует, выполнена с принципиальными отклонениями от предъявляемых требований, ответы на вопросы правильные менее, чем в 65% случаев).

Таблица 2.4 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«Экзамен»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично	Экзамен сдан <i>на отлично</i> (ответы на 80 – 100% правильные)
хорошо	Экзамен сдан <i>на хорошем уровне</i> (ответы на 70 – 79 % правильные)
удовлетворительно	Экзамен сдан <i>на удовлетворительном уровне</i> (ответы на 50 – 69 % правильные)
не удовлетворительно	Экзамен <i>не сдан</i> (ответы правильные менее, чем на 50 %)

3. Примеры типовых контрольных заданий по каждому оценочному средству и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, опыта деятельности

3.1. Практические работы

Номер занятия	Наименование практического занятия и вырабатываемые компетенции
1	2
1	Общая характеристика систем. Взаимодействие систем, подсистем и их элементов. Декомпозиция систем. Автосервис как система. <i>Компетенции:</i> знать классификацию, основные черты и свойства, присущие системам; взаимодействие систем, подсистем и их элементов; классификацию и формирование связей между составными частями систем; основы декомпозиции систем; классификацию, свойства и основные характеристики производственной информации; особенности организационного управления; основные понятия и определения автосервиса, как сложной системы.
2	Теоретические основы исследования систем. <i>Компетенции:</i> знать цели функционирования систем; варианты способов достижения этих целей; средства, затрачиваемые на реализацию целей; систему связей между целями, внешней средой, ресурсами и др.; критерии выбора альтернативных вариантов.
3	Моделирование инфраструктуры, производственных объектов и процессов автосервиса. <i>Компетенции:</i> знать методику исследования систем, существующих в сфере сервиса и навыками разработки моделей функционирования инфраструктуры, производственных объектов и процессов в сервисе.
4	Системный подход – основа управления сложными системами. Технология принятия управленческого решения и методики его обоснования. <i>Компетенции:</i> знать основные принципы, методы и функции управления системами; функции, структуру и особенности поведения систем в сфере сервиса; оптимальное сочетание элементов в ходящих в подсистемы сервиса; методику выполнения исследований по определению наиболее рациональных характеристик и параметров подсистем сервиса, целесообразность выбора видов и содержания процесса оказания услуг.

3.2. Контрольная работа

Контрольная работа на тему: «Анализ материальных, информационных и сервисных потоков, циркулирующих в системе автосервиса при обслуживании клиентов». Студент может составить либо общую схему анализируемых потоков при оказании услуг клиентам в системе автосервиса, и/или несколько потоков из списка, предложенного ниже, возникающих:

при приемке автомобиля у клиента на обслуживание или ремонт и выдаче автомобиля клиенту после оказания услуг;

при обслуживании автомобилей, находящихся на гарантии;
при продаже автомобилей, запасных частей, аксессуаров;
при возникновении претензий (рекламаций) со стороны клиента;
при желании клиента провести тюнинг своему автомобилю;
при обслуживании клиента в мотеле;
при обслуживании постоянных клиентов;
при обслуживании разовых клиентов;
при обслуживании VIP клиентов.

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно вне аудитории с периодическим консультированием со стороны преподавателя.

Контрольная работа должна быть выполнена на листах формата А4 печатным или рукописным способом. Объем работы составляет примерно 15–20 страниц машинописного текста, набранного через 1,5 интервала (поля верх, низ – 20 мм; правое 10 мм; левое 25 мм), включая необходимые графики, схемы, рисунки, таблицы.

Работа в обязательном порядке должна включать содержание, введение, основную часть, заключение и список использованной литературы (не менее 5 наименований). В тексте работы в обязательном порядке должны быть ссылки на использованную литературу. Необходимые эскизы, схемы, графики выполняются с обязательным применением чертежных инструментов (или на компьютере, с использованием соответствующего программного обеспечения). Чертежи всех видов выполняются в соответствии с требованиями действующих государственных стандартов. Страницы курсовой работы должны быть пронумерованы. Нумерация страниц выполняется арабскими цифрами. Номер страницы проставляют в низу страницы посередине или в ее правом нижнем углу без точки в конце.

3.3. Экзамен

Экзамен по дисциплине проводится в устной форме. Экзаменационный билет содержит 2 теоретических вопроса из перечня, представленного ниже. Время, отводимое на подготовку к ответу – до 40 минут. Использование конспектов и иных материалов в процессе сдачи зачета недопустимо.

После ответа студента по каждому из вопросов преподаватель вправе задать уточняющие вопросы. По завершении ответа на все вопросы экзаменационного билета преподаватель может задать дополнительные вопросы из приведенного ниже перечня.

Вопросы, выносимые на экзамен:

1. Система, подсистема, элемент – основные понятия и определения.
2. Основные черты и свойства, присущие системам.
3. Понятие «входа» и «выхода» в элементах. Виды связей между элементами.
4. Классификация систем.
5. Основные кибернетические принципы построения систем. Информация и ее основные характеристики.

6. Инструментарий общей теории систем: системные исследования, системный подход, системный анализ.
7. Сущность и принципы системного анализа.
8. Основные категории системного анализа.
9. Познавательная и конструктивная составляющая системного анализа.
10. Схема образования структуры системы. Формальная и материальная структура. Логический и физический уровни.
11. Сравнительная характеристика классического и системного подходов при создании новых и изучении существующих систем.
12. Последовательность основных действий, которые необходимо осуществлять при выполнении системного анализа. Основные этапы системного анализа.
13. Модели и моделирование. Классификация моделей.
14. Технология моделирования.
15. Особенности моделирования систем в сфере сервиса с помощью современных информационных технологий.
16. Математическая формализация процессов и систем в сфере сервиса.
17. Имитационное моделирование.
18. Системный анализ – основа подхода к исследованию и совершенствованию систем в сфере сервиса.
19. Материальный, информационный и сервисный поток, их классификация и основные характеристики.
20. Материальные и информационные потоки в системе автосервиса.
21. Взаимодействие материальных и информационных потоков.
22. Понятие сервисных потоков в системе автосервиса.
23. Производственная информация, ее особенности и основные виды информационных совокупностей.
24. Рынок покупателя, услуга, логистический сервис. Объекты логистического сервиса.
25. Основные группы работ в области логистического обслуживания.
26. Алгоритм формирования системы логистического сервиса. Уровень логистического обслуживания.
27. Качественные показатели уровня логистического обслуживания и метод его количественной оценки.
28. Управление системами. Объект управления, аппарат управления и структура их взаимодействия. Информационный характер управления.
29. Проблемно-целевой подход к построению новых и анализу существующих систем. Структура систем. Основные виды структур.
30. Принципы, функции, методы и критерии управления. Классификация видов управления. Цели управления, целевая функция, дерево целей.
31. Производственная информация в сфере сервиса. Классификация производственной информации и ее особенности.
32. Виды информационных систем. Стратегические информационные системы, системы поддержки принятия решений. Связь между управлением и информацией.
33. Сущность и виды управленческих решений и их роль в процессе управления. Типовой процесс выработки и реализации управленческих решений.
34. Методы обоснования управленческих решений.

Требования и рекомендации по выполнению практических и контрольных работ, их оформлению представлены в методических указаниях, перечисленных в разделе Д.5 рабочей программы дисциплины (табл. Д.6). Список литературы, необходимый для выполнения перечисленных выше работ и подготовки к экзамену приведен в разделе Д.6 рабочей программы

дисциплины (табл. Д.7).

4. Лист изменений и дополнений в ФОС

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения.	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой
1			
2			
3			
4			
5			
6			