

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

УТВЕРЖДАЮ

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

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

**Б1.О.12.03 Стандартизация и безопасность услуг в индустрии
туризма и гостеприимства**

43.03.02 Туризм

Туризм и индустрия гостеприимства

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
--------------------------------	--	---

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг			
1.1.	Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	3		Задачи
1.2.	Стандартизация услуг	3		Собеседование
1.3.	Система стандартизации в Российской Федерации	3		Тест
1.4.	Основы сертификации	3		Разноуровневые задачи и задания
1.5.	Сертификация в сфере услуг	3		Устный опрос
1.6.	Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	3		Собеседование
1.7.	Практика и управление качеством	3		Тест
	Промежуточная аттестация			ЗаО

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)
Текущий контроль			
	Для оценки знаний		

1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	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
3	Задачи	Задачи репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и правильное использование специальных терминов и понятий, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;	Комплект задач минимального уровня
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			

5	Разноуровневые задачи и задания	б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
6	Зачет с оценкой	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».	

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Стандартизация и безопасность услуг в индустрии туризма и гостеприимства"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Типовые контрольные точки для студентов очной формы обучения

Контрольная точка № 1 по темам 1-2

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Понятие и сущность стандартизации. Виды и содержание нормативных документов по стандартизации. Характеристика методов стандартизации (3 балла).
2. Общая характеристика и социальное значение услуг. Виды нормативных документов в области стандартизации услуг. Специфика стандартизации услуг (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков):

Задание 1. (9 баллов)

Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и

определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.

Контрольная точка № 2 по теме 3

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Органы и службы по стандартизации. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов (3 балла)
2. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков):

Задание 1. (9 баллов)

Проанализируйте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности.

Контрольная точка № 3 по теме 4

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Основные понятия в области сертификации. Обязательная и добровольная сертификация (3 балла).
2. Правила и документы по проведению работ в области сертификации (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков) (9 баллов):

Задание

1. Проанализируйте примеры российских и зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах. (5 баллов)
2. Приведите краткую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей». Изложите какую информацию об изготовителе (исполнителе) может запросить потребитель (4 балла).

Контрольная точка № 4 по темам 5-7

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Цели и объекты сертификации в сфере услуг. Этапы проведения сертификации услуг. Схемы сертификации услуг. Оценка качества услуг (3 балла)
2. Премия Правительства РФ в области качества Программа «100 лучших товаров России» Система сертификации качества Б. А. Минина Национальная премия США имени Малкома Болдриджа. (3 балла)

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков) (9 баллов):

Задание

1. Проанализируйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе ИСО серии 9000

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Тест (оценка знаний) (15 баллов)

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Основная цель стандартизации – это...
 - а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
 - б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
 - в) установление требований к качеству товаров и услуг;
 - г) все перечисленное;
 - д) только б) и в).
2. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это...
 - а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
 - б) действие стандартов в пределах одного государства;

в) действие стандартов в государствах одного географического региона;

г) все перечисленное.

3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

а) когда выпускается продукция малыми предприятиями;

б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;

в) толкуются термины в определенной области детальности;

г) все перечисленное.

4. Симплификация – это ...

а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;

б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

5. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

а) основополагающие;

б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;

в) на классификацию предприятий;

Г) все перечисленное;

д) только б) и в).

6. К особенностям услуг можно отнести:

а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;

б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

в) все перечисленное.

7. К показателям назначения услуг относятся:

а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;

б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;

г) все перечисленное.

8. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;

б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;

в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

9. Государственный инспектор имеет право:

а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;

б) доступ в служебные и производственные помещения;

в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

10. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

а) административная и гражданско-правовая;

б) уголовная и административная;

в) уголовная и гражданско-правовая;

г) все перечисленное?

11. В каком информационном ресурсе содержится информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т.

а) в ОКУН;

б) ОКПО;

в) ЕСКК;

г) ОКВ?

12. Основные цели сертификации – это ...

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

13. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
- б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
- в) любых объектов?

14. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

- а) законодательный акт РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) все перечисленное.

15. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

16. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

17. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

18. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

- а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
- б) для оценки санитарного состояния помещений;
- в) все перечисленное.

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков)

Задание 1. (15 баллов)

Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.

Задание 2. (15 баллов)

- Проанализируйте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности.

- Проанализируйте примеры российских и зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах.

3. Приведите краткую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей». Изложите какую информацию об изготовителе (исполнителе) может запросить потребитель.

Задание 3 (15 баллов)

2. Проанализируйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе ИСО серии 9000

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

Вопросы и задания к экзамену

Теоретические вопросы

3. Исторические предпосылки развития стандартизации
 4. Понятие и сущность стандартизации
 5. Виды и содержание нормативных документов по стандартизации
 6. Характеристика методов стандартизации Общая характеристика и социальное значение услуг
 7. Виды нормативных документов в области стандартизации услуг
 8. Специфика стандартизации услуг
 9. Органы и службы по стандартизации
 10. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов
 11. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
 12. Информационное обеспечение стандартизации Из истории сертификации
 13. Основные понятия в области сертификации
 14. Обязательная и добровольная сертификация Правила и документы по проведению работ в области сертификации
 15. Цели и объекты сертификации в сфере услуг
 16. Этапы проведения сертификации услуг
 17. Схемы сертификации услуг
 18. Оценка качества услуг Основные понятия и принципы менеджмента качества
 19. Системы менеджмента качества Премия Правительства РФ в области качества
- Программа «100 лучших товаров России»
20. Система сертификации качества Б. А. Минина Национальная премия США имени Малкома Болдриджа
 21. Концепция управления качеством ХАССП.
 22. Принципы системы ХАССП
 23. Классификация показателей качества услуг
 24. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг
 25. Национальный стандарт РФ «Услуги населению. номенклатура показателей качества»
 26. Правила заполнения бланка сертификата
 27. Информация о технических регламентах и документах по стандартизации
 28. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции
 29. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
 30. Федеральный закон о техническом регулировании № 184-ФЗ
 31. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
 32. Стандартизация в менеджменте качества
 33. Метрология и менеджмент качества
 34. Сертификация продукции и систем качества
 35. Эволюция методов обеспечения качества
 36. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества
 37. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
 38. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов
 39. Основные термины и определения квалиметрии, выбор определяющих показателей качества, показатели качества услуг).
 40. Назовите и охарактеризуйте условия осуществления сертификации услуг туристической фир-мы и услуг средств размещения.
 41. Назовите основные цели и задачи государственной политики в сфере СКСиТ.
 42. Какие отличия можно выявить в процедуре оценки качества обслуживания со стороны руко-водства, обслуживающего персонала и клиента?
 43. Назовите основных субъектов туристской индустрии и охарактеризуйте их функции.

44. Какие туристские услуги подлежат сертификации добровольной, какие обязательной?
45. Что включает в себя понятие «базовые стандарты системы менеджмента
46. качества»?
47. Раскройте основное содержание принципов менеджмента качества, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
48. Назовите основные документы, регулирующие организационно-практическую деятельность по сертификации СМК в России.
49. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы сертификации СМК.
50. Назовите основные требования к программе проверки и оценки системы качества на предприятии сферы СКСиТ.
51. Дайте определение терминам «несоответствие» и «уведомление».
52. Назовите основные разделы структуры и порядок составления акта по результатам проверки.
53. Наличие каких документов необходимо подтвердить предприятию при подготовке и прохождении сертификации?
54. Перечислите и дайте характеристику схем сертификации услуг и продукции в СКСиТ.

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1: Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.
8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направление на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?

8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?.

Тема 4: Основы сертификации

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по сертификации.
2. Укажите основные цели сертификации.
3. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
4. Назовите участников сертификации.
5. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия декларирования соответствия.
6. Что такое знак соответствия?
7. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
8. Что такое обязательная сертификация?
9. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
10. Какие документы координируют проведение работ в области сертификации?
11. Какие правила по проведению работ области сертификации существуют на территории Российской Федерации?

Тема 6: Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

1. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества Эволюция методов обеспечения качества
2. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
3. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
4. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов

Типовые практико-ориентированные задания

Тема 1: Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

Найдите дополнительную информацию и опишите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Алгоритм : объект — кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ — ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача — оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

2. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), работайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Алгоритм: объект стандартизации — учебная аудитория.

Показатели качества — надежности 1...,2...,

функциональности 1...,2...,

3. К методам кодирования относятся также штриховые коды, наносимые на продукцию. Какую информацию можно узнать по данному коду? Возьмите три любых товара и расшифруйте штриховой код.

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в Российской Федерации и в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Алгоритм: NIST National Institute of Standards and Technology

Наименование — Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование — из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

Тема 5: Сертификация в сфере услуг

1. Выберите любое предприятие в сфере услуг и попытайтесь оценить предоставляемые услуги по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки.

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

Тема 1: Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.
8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направление на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?

9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?.

Тема 4: Основы сертификации

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по сертификации.
2. Укажите основные цели сертификации.
3. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
4. Назовите участников сертификации.
5. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия декларирования соответствия.
6. Что такое знак соответствия?
7. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
8. Что такое обязательная сертификация?
9. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
10. Какие документы координируют проведение работ в области сертификации?
11. Какие правила по проведению работ области сертификации существуют на территории Российской Федерации?

Тема 6: Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

1. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества Эволюция методов обеспечения качества
2. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
3. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
4. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов