

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.01 –Сервис

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

Социокультурный сервис

(наименование)

Разработчик



подпись

Курбанова А.Д., к.э.н., доцент.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры

«12»

09

20 19

г., протокол № 1

Туске

Зав. кафедрой

подпись



(ФИО уч. степень, уч. звание)

Смаева М.А.

г. Махачкала 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Стандартизация и управление качеством услуг и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис. Рабочей программой дисциплины Стандартизация и управление качеством услуг предусмотрено формирование следующей компетенции:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Контрольная работа*
- *Проект*
- *Расчетно-графическая работа*
- *Решение задач (заданий)*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Творческое задание*
- *Устный опрос*
- *Эссе*
- *Тест для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*
- *Задания / вопросы для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем
<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 учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p>Знает: о сущности содержания стандартизации; Умеет: правильно формулировать правовые основы стандартизации и ее задачи; Владеет: навыками совершенствования стандартизации систем обеспечения качества.</p>	<p>Тема1. Сущность стандартизации Тема 2. Организация работы по стандартизации в РФ Тема 3. Стандартизация систем управления качеством</p>
<p>ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p>	<p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с</p>	<p>Знает: о системах стандартов как основы нормативно-информационного обеспечения деятельности Умеет: формулировать и оформлять требования стандартов и сертификатов в документах; Владеет: основными понятиями и терминами метрологии, физическими величинами и единицами физических величин</p>	<p>Тема 4. Сущность содержание сертификации Тема5. Правовые основы сертификации Тема 6. Организационно-методические принципы сертификации в РФ</p>
		<p>Знает: о правовых основах</p>	<p>Тема 7. Российские системы сертификации</p>

<p>Тема 8. Основные правила сертификации импортируемой продукции</p> <p>Тема9. Стандартизация и сертификация услуг</p>	<p>стандартизации, метрологии и сертификации;</p> <p>Умеет:</p> <p>обрабатывать результаты измерений;</p> <p>Владеет:</p> <p>видами стандартов и составом обязательных требований государственных и межгосударственных стандартов, применяемых в Российской Федерации</p>	<p>заявленным качеством</p>
--	---	-----------------------------

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине Стандартизация и управление качеством услуг определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства в разделе 2)
2. Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

		Этапы формирования компетенции				
		Этап текущих аттестаций			Этап промежуточной аттестации	
Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя	18-20 неделя
1		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП
		2	3	4	5	6
		Тест №1,	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №1	Творческое задание №1
ОПК-3.	ОПК-3.1.	Способен обеспечить требуемое качество процессов	Организует качество оказания услуг с учетом потребностей заинтересованных сторон	оценку услуг и мнения потребителей	Тест для проведения зачёта	

оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2. Внедряет положения менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Творческое задание №2,	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №2	Творческое задание №2	Тест для проведения зачёта
	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Творческое задание №3,	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Творческое задание №3	Творческое задание №3	Письменная зачётная работа

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Стандартизация и управление качеством услуг является установление одного из уровней сформированности компетенций: **высокий, повышенный, базовый, низкий.**

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
<p>Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)</p>	<p>Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков</p>
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП.</p> <p>Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p> <p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)</p>		

Показатели уровня сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания для входного контроля

3.1.1. Вопросы для входного контроля

1. По каким признакам подразделяют средства измерения?
2. Назовите метрологические характеристики определяющие:
 - область применения средств измерений
 - качество измерений
3. Назовите сферы метрологического контроля и надзора.
4. Кто проводит метрологический контроль и надзор?
5. Сравните поверку и калибровку средств измерений.
6. Что такое размер измеряемой величины?
7. Назовите основные единицы измерения, принятые в системе СИ.
8. Какие два условия обеспечения единства измерений?
9. В чем различие рабочих средств измерений и эталонов?
10. Какую функцию выполняют стандартные образцы?
11. Какие документы охватывают понятие «нормативные документы»?
12. Какие из перечисленных документов содержат обязательные требования: государственные стандарты, кодексы установившихся практики, регламенты, отраслевые стандарты, общероссийские классификаторы, стандарты общественных объединений?
13. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
14. Как расшифровать аббревиатуру ГОСТ?
15. Назовите основные правила, предусматриваемые Соглашением по техническим барьерам в торговле.
16. Что понимается под техническими барьерами в торговле?
17. Для каких целей осуществляется гармонизация стандартов?
18. Назовите объекты стандартизации.
19. Что является структурными элементами стандартов?
20. Назовите общие принципы стандартизации.
21. Назовите законодательные акты, предусматривающие обязательную сертификацию.
22. В чем состоят общие цели обязательной и добровольной сертификации?
23. Какая форма подтверждения соответствия преобладает в России и какая за рубежом?
24. В чем сходство обязательной сертификации и декларирования соответствия?
25. Кем заверяется копия сертификатов соответствия?
26. Какая схема сертификации продукции является самой жесткой?
27. Какова цель инспекционного контроля при проведении работ по сертификации?
28. Кем утверждаются перечни продукции, подлежащей обязательной сертификации?
29. Какая сторона подтверждает соответствие: первая, вторая или третья?
30. Перечислите направления совершенствования сертификации в рамках вступления России в ВТО.

3.2. Задания для текущих аттестаций

3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации

Вариант 1

1. Цели стандартизации. Объект стандартизации.
2. Уровни стандартизации (международные, региональные, национальные).

3. Нормативные документы по стандартизации в РФ.

Вариант 2

1. Государственные стандарты.
2. Принципы стандартизации.
3. Финансирование государственной стандартизации.

3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации

Вариант 1

1. Функции Госстандарта России.
2. Правовые основы, задачи и организация госнадзора.
3. Права и обязанности гос. инспекторов.

Вариант 2

1. Правила проведения госнадзора.
2. Отраслевые стандарты.
3. Стандарты предприятий.

3.2.3. Контрольные вопросы третьей аттестации

Вариант 1

1. Обязанности и основные функции органа по сертификации.
2. Требования к персоналу органа по сертификации.
3. Сущность обязательной сертификации.

Вариант 2

1. Закон «О сертификации продукции и услуг».
2. Система сертификации однородной продукции.
3. Требования к фонду нормативных документов и документации.

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачет)

3.3.2 Вопросы к зачету

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
3. Органы и службы стандартизации в РФ.
4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.
5. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).
6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.
7. Категории нормативных документов и объекты стандартизации.
8. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
9. Международная организация по стандартизации (ИСО).
10. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
11. Стандартизация туристических услуг.
12. Виды деятельности, лицензируемые в туристической индустрии.
13. Понятие услуга. Виды услуг. Идентификация услуг.
14. Специфика гостиничных услуг.
15. База стандартов в сфере гостиничного бизнеса.
16. Требования по обеспечению безопасности гостиничных услуг.
17. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по

- обеспечению безопасности туристов.
18. Проектирование туристских услуг.
 19. Классификация гостиниц.
 20. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Система качества.
 21. Технология проведения работ по сертификации туристических услуг.
 22. Технология проведения работ по сертификации услуг размещения.
 23. САНПиН и СНиП: дайте определение и приведите пример.
 24. Услуги населению. ГОСТ Р 50646-94. ОК 002-93 (ОКУН) в сфере гостиничных и туристических услуг. Приведите примеры.
 25. ОКОНХ. Примеры в сфере различных услуг.
 26. Минимальные требования к услугам питания. Требования ГОСТ Р 50764-95.29
 27. Основные положения санитарных норм и правил.
 28. Стандарты гостиничной деятельности.
 29. Требования к кадровому составу туристической фирмы, гостиничного предприятия, предприятия питания.
 30. История сертификации.
 31. Сертификация как процедура подтверждения соответствия.
 32. Законодательная база сертификации туристических, гостиничных услуг, услуг питания.
 33. Вопросы сертификации в законах РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».
 34. Система аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.
 35. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации.
 36. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации услуг гостиниц.
 37. Организация и проведение добровольной сертификации.
 38. Участники добровольной сертификации.
 39. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения.
 40. Участники обязательной сертификации.
 41. Правила и документы по проведению работ в области сертификации.
 42. Порядок сертификации туристического продукта.
 43. Схема сертификации продукции и услуг. Оформление сертификата.
 44. Требования к оснащению помещений туристической фирмы.
 45. Требования к персоналу туристической фирмы.
 46. Категории номеров средств размещения. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.
 47. Минимальные требования к услугам средств размещения.
 48. Минимальные требования к техническому оснащению гостиничных предприятий.
 49. Требования к персоналу гостиничного предприятия.
 50. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
 51. Декларирование соответствия: практика в России и ЕС.
 52. Задачи государственного регулирования туристской деятельности в РФ.
 53. Субъекты в сфере туризма и их взаимоотношения.
 54. Уровни стандартизации (международные, региональные, национальные).
 55. Понятие стандарт.
 56. Виды стандартов.
 57. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
 58. Государственные стандарты.

59. Принципы стандартизации.
60. Финансирование государственной стандартизации.
61. Функции Госстандарта России.
62. Правовые основы, задачи и организация госнадзора.
63. Права и обязанности гос. инспекторов.
64. Правила проведения госнадзора.
65. Отраслевые стандарты.
66. Стандарты предприятий.
67. Стандарты общественных объединений.
68. Технические условия (ТУ).
69. Основные законодательные акты.
70. Аккредитация испытательных лабораторий.
71. Системы сертификации.
72. Закон «О защите прав потребителя».
73. Обязанности и основные функции органа по сертификации.
74. Требования к персоналу органа по сертификации.
75. Сущность обязательной сертификации.
76. Сущность добровольной сертификации.
77. Формы сертификации.
78. Принципы сертификации.
79. Система сертификации однородной продукции.
80. Требования к фонду нормативных документов и документации.
81. Процедура аккредитация.
82. Цели сертификации.
83. Закон «О сертификации продукции и услуг».

3.4.Задания для проверки остаточных знаний

3.4.1.Вопросы для проверки остаточных знаний

1. Что такое метрологическая служба?
2. Эталоны единиц физических величин
3. Что означает термин «сертификация»?
4. Что относится к объектам сертификации?
5. Что такое оценка соответствия?
6. Назовите сферы государственного метрологического контроля и надзора
7. Что такое мера?
8. Что такое измерительный преобразователь?
9. Что такое измерительный прибор?
10. Классификация измерительных приборов
11. Что такое измерительная система?
12. Что такое измерительная установка?
13. Что такое тип средства измерений?
13. Каким образом могут быть приняты технические регламенты?
14. Какие требования должны содержать технические регламенты?
15. Что определяет закон «О стандартизации»?
17. Общая цель стандартизации.
18. Каковы цели осуществления стандартизации?
19. Что отражают принципы стандартизации?
20. Принципы стандартизации
21. В чем заключается экономический эффект стандартизации?
22. В чем заключается социальный эффект стандартизации?
23. Функции стандартизации
24. Основные задачи стандартизации

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка «отлично»: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «удовлетворительно»: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки «неудовлетворительно»: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).