

**Приложение 2 к РПД**  
**Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и**  
**общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ**  
**АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**2. Перечень компетенций**

УК -9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
--

### 3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Раздел 1. Управление качеством на предприятиях сервиса	УК-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>– систему международных и национальных нормативных требований к качеству услуг;</li> <li>– методы оценки качества услуг и организации работы предприятия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять стандарты в проектировании и предоставлении услуг;</li> <li>– методы и алгоритмы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знаниями о принципах формирования политики качества на предприятии сервиса;</li> <li>– методами установления параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством услуг.</li> </ul>	Работа на практических занятиях, доклад, презентация, составление глоссария, кейс
Раздел 2. Основы стандартизации и сертификации	УК-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы стандартизации и сертификации;</li> <li>- основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов;</li> <li>- основные понятия и определения метрологии, стандартизации, сертификации и документации систем качества;</li> <li>- терминологию и единицы измерения величин в соответствии с действующими стандартами и международной системой единиц СИ;</li> <li>- теоретические основы социального взаимодействия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества;</li> <li>- оформлять технологическую и техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;</li> <li>- применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья;</li> <li>- реализовывать свою роль в команде.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методами и средствами метрологии, стандартизации и сертификации;</li> <li>- навыками работы в команде</li> </ul>	Работа на практических занятиях, доклад, презентация, составление глоссария, кейс, тест

#### Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«незачтено» – 60 баллов и менее;

«зачтено» – 61-100 баллов

#### 4. Критерии и шкалы оценивания

##### 4.1. За решенный тест выставляются баллы:

Процент правильных ответов	До 60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за решенный тест	0	2	4	6	8

##### 4.2. За работу на практическом занятии выставляются баллы:

0	обучающийся не отвечает на вопросы практического занятия, не дополняет ответы других студентов, не участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.
2	обучающийся отвечает на вопросы практического занятия, дополняет ответы других, участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.

##### 4.3 За выступление с докладом выставляются баллы:

Баллы	Характеристики ответа
10	<ul style="list-style-type: none"><li>- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li><li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li><li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li><li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li><li>- делает выводы и обобщения;</li><li>- свободно владеет понятиями</li></ul>
6	<ul style="list-style-type: none"><li>- обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li><li>- не допускает существенных неточностей;</li><li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li><li>- аргументирует научные положения;</li><li>- делает выводы и обобщения;</li><li>- владеет системой основных понятий</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li><li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li><li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li><li>- слабо аргументирует научные положения;</li><li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li><li>- частично владеет системой понятий</li></ul>
0	<ul style="list-style-type: none"><li>- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</li><li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li><li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li><li>- не может аргументировать научные положения;</li><li>- не формулирует выводов и обобщений;</li><li>- не владеет понятийным аппаратом</li></ul>

##### 4.4. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>5 баллов</b>

#### 4.5. Критерии оценки выполнения кейс-задания

Баллы	Критерии оценивания
7	кейс-задание решено, ответ верный, обучающийся сделал вывод
5	кейс-задание решено, обучающийся не смог сделать вывод по результатам решения
3	кейс-задание решено, но имеются ошибки, ответ не верный.
0	кейс-задание решено не верно

**5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

##### 5.1. Типовое тестовое задание

**1. Укажите правильный вариант положения Федерального закона "О техническом регулировании"**

- a. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в формах принятия декларации о соответствии (далее - декларирование соответствия) и добровольной сертификации;
- b. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации;
- c. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме декларирования соответствия и добровольной сертификации;

**2. Укажите правильный вариант завершающей части положения Федерального закона "О техническом регулировании": Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить...**

- a. инициативный или обязательный характер;
- b. обязательный характер;
- c. инициативный или добровольный характер;
- d. добровольный, инициативный или обязательный характер;
- e. добровольный или обязательный характер;
- f. добровольный характер;

**3. Укажите номер стандарта в наименьшей степени относящийся к качеству**

- a. ИСО 9000;
- b. ИСО 9004;
- c. ИСО 9001;
- d. ИСО 19011

**4. Декларация соответствия относится к**

- a. необязательной форме подтверждения соответствия;
- b. добровольной форме подтверждения соответствия;
- d. инициативной форме подтверждения соответствия;
- e. обязательной форме подтверждения соответствия;

**5. Гармонизация (основное)**

- a. согласование требований национальных и международных стандартов;
- b. согласование именования национальных и международных стандартов;
- c. согласование нумерации национальных и международных стандартов;

**6. В каком году Государственной думой РФ был принят Федеральный закон "О техническом регулировании"?**

- a. 2002;
- b. 2004;
- c. 2003;
- d. 2001;
- e. 2000;

**7. Укажите правильное сочетание обозначений для национальных стандартов Российской Федерации.**

- a. исо, исо/мэк, МЭК, ГОСТ Р исо/мэк;
- b. ГОСТ, ГОСТ Р исо, гост мэк;
- c. ГОСТ Р, исо, мэк;
- d. ГОСТ Р, ГОСТ Р ИСО, ГОСТ Р исо/мэк;

**8. Какая серия стандартов в настоящее время является основной для стандартов из области ИТ**

- a. серия 25000;
- b. серия 9000;
- c. серия 14000;
- d. серия 16000;

**9. Назовите метод принятия решений противоположный методу принятия решений, основанному на фактах.**

- a. на сопоставлении альтернативных вариантов решения;
- b. на коллективном обсуждении;
- c. на интуиции;

**10. Укажите номер стандарта с названием "Система менеджмента качества. Основные положения и словарь"**

- a. ИСО 9002;
- b. ИСО 9003;
- c. ИСО 9001;
- d. ИСО 9004;
- e. ИСО 19011
- f. ИСО 9000;

**Ключ:** 1-б; 2-е; 3-d; 4-е; 5-a; 6-a; 7-d; 8-a; 9-с; 10-f.

### **5.2 Примерные темы докладов /презентаций**

1. Экологическая сертификация
2. Сертификация импортной продукции
3. Погрешность при измерениях
4. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах (по выбору студента)
5. Унификация как форма стандартизации
6. Порядок разработки стандартов
7. Стандартизация гостиничной деятельности
8. Процедура аттестации и аккредитации
9. Знак соответствия
10. Штриховое кодирование
11. Международная система единиц
12. Виды сертификации

13. Международное бюро мер и весов
14. Единицы измерения, не входящие в СИ
15. Стандартизация как весомая составляющая конкурентоспособности товара.
16. Государственная система стандартизации.
17. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов и технических регламентов.
18. Деятельность ЕС по стандартизации.
19. Стандартизация в зарубежных странах.
20. Применение международных стандартов в РФ.
21. Сертификация в практике маркетинга.
22. Схемы и системы сертификации
23. Сертификация импортируемой продукции в РФ.
24. Российские и международные системы аккредитации испытательных лабораторий.
25. Международная, региональная и национальная сертификация.
26. Сертификация персонала. Требования европейского стандарта EN 45013.
27. Способы подтверждения соответствия продукции установленным требованиям в РФ и ЕС. Сравнительный анализ
28. Совершенствование стандартов системы обеспечения качества серии ИСО.
29. Соглашения по техническим барьерам в торговле. Перспективы вступления РФ в ВТО.
30. Сертификация туристических услуг.
31. Сертификация систем экологического управления
32. Сравнительный анализ понятия «стандартизация» и «качество» услуги.
33. Управление качеством программы обслуживания.
34. Скрытые запросы и опасения клиентов.
35. Проблема навязанных услуг в индустрии сервиса.
36. Документация по качеству предприятия сервиса.
37. Программы обучения персонала как элемент политики качества фирмы.
38. Модель TQM в управлении конкурентоспособностью фирмы.
39. Управление качеством на этапах жизненного цикла услуги.
40. Организация контроля качества услуги малого предприятия.
41. Аудит качества предприятия сервиса.
42. Международные и российские премии качества.

### **5.3. Примерный перечень понятий для составления глоссария**

**Аудит (проверка)** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

**Испытание** – определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

**Качество** – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

**Компетентность** – выраженная способность применять свои знания и умение.

**Контроль** – процедура оценивания соответствия путём наблюдений и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Руководство по качеству** – документ, определяющий систему менеджмента качества организации

**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителями степени выполнения их

требований

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

**Управление качеством** – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

#### **5.4. Примеры кейс-заданий «Работа с жалобой».**

**Ситуация** – фирма Z получила три жалобы, которые касались разных ситуаций по недостаткам услуг, ошибкам работы менеджера.

**Задание:** представьте шаги управляющей команды в связи с возникшими жалобами.

#### **Кейс-задание «Услуга конкурентов»**

**Ситуация:** Фирма WG вывела на рынок качественную услугу, которая переориентировала поток клиентов. Фирма FL работает с этой же целевой группой, поэтому увеличивается риск потери клиентов. Услуга достаточно оптимизирована, клиенты не проявляют интереса к покупке сложного варианта данной услуги.

**Задание:**

Предложите вариант действия для менеджмента фирмы FL.

#### **5.5. Вопросы к зачету**

1. Понятие «качество» в непроизводственной сфере.
2. Категория «качество» как совокупность характеристик услуги.
3. Группа стандартов ISO:9000.
4. Объекты сертификации качества.
5. Системы сертификации качества услуг.
6. Государственная система управления качеством услуг в Российской Федерации.
7. Национальные стандарты России в управлении качеством услуг.
8. Соотношения понятия «качество» и «конкурентоспособность».
9. Ключевые аспекты системы качества.
10. Содержание концепции Total Quality Management (TQM).
11. Современный подход управления качеством – треугольник Джойнера.
12. Рабочие элементы TQM и задача их синхронизация в деятельности предприятия сервиса.
13. Управление качеством персонала предприятия сервиса.
14. Потребительская стоимость услуги и сервисного продукта.
15. Сравнительная характеристика «ожидаемого» и «воспринятого» качества услуги.
16. Политика качества предприятия, семь успешных факторов качества.
17. Функциональная модель системы качества предприятия.
18. Качество обслуживания в контактной зоне предприятия.
19. Документы в управлении качеством предприятия сервиса.
20. Модель разрывов качества услуги.
21. Понятие «потеря качества»: объективные и субъективные причины и последствия.
22. Основные понятия квалитметрии системы качества.
23. Система подтверждения показателей качества предприятия сервиса.
24. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
25. Эволюция методов систем контроля и управления качеством услуг.
26. Контроль системы измерений качества.
27. Гарантии качества деятельности и система контроля ответственности в предприятии.

28. Работа с жалобами и обращениями потребителей в деятельности по контролю качества.
29. Связь стратегии развития, менеджмента предприятия и управления качеством сервисного продукта.
30. Проектирование новой услуги в рамках управления конкурентоспособностью предприятия.
31. Управление качеством на этапах жизненного цикла сервисного продукта.
32. Документирование в системе управления качеством.
33. Правовые основы стандартизации в РФ
34. Переходный период в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании»
35. Цели, задачи, объекты стандартизации
36. Основные термины в области стандартизации: технический регламент, стандарт, нормативный документ, стандартизация
37. Технический регламент как нормативно-правовой документ по стандартизации.
38. Структура технического регламента «О требованиях пожарной безопасности»
39. Нормативные документы по стандартизации. Общая характеристика, правила обозначения.
40. Правила по стандартизации, рекомендации по стандартизации, своды правил. Общая характеристика, правила обозначения
41. Общероссийский классификатор-нормативный документ по стандартизации
42. Понятие национального стандарта РФ. Правила обозначения
43. Общая характеристика стандарта организации
44. Общая характеристика стандартов разных категорий
45. Общая характеристика стандартов разных видов.
46. Понятие международной стандартизации. Международные организации по стандартизации. Способы применения международных стандартов.
47. Межгосударственная стандартизация. Понятие межгосударственного стандарта.
48. Национальная система стандартизации РФ. Национальный орган по стандартизации
49. Стандарты национальной системы стандартизации
50. Структура и содержание стандартов на продукцию
51. Межотраслевые системы и комплексы стандартов
52. Общая характеристика систем стандартов ЕСКД, ГСИ, ССБТ
53. Общая характеристика системы БЧС
54. Отмена, пересмотр, изменения к национальным стандартам РФ
55. Система поиска стандартов. Актуализация стандартов.
56. Правовые основы подтверждения соответствия в РФ
57. Сертификация в переходный период в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании»
58. Основные цели, задачи, принципы подтверждения соответствия
59. Основные понятия и определения в области подтверждения соответствия: сертификация, декларирование, риск, оценка соответствия
60. Национальная система сертификации ГОСТ Р
61. Правила сертификации в РФ
62. Система сертификации в области пожарной безопасности
63. Обязательная и добровольная сертификация
64. Декларирование соответствия
65. Порядок сертификации продукции
66. Организационная структура сертификации. Участники сертификации и их функции
67. Понятие схем сертификации
68. Порядок принятия декларации о соответствии
69. Международные системы сертификации
70. Структура и содержание сертификата соответствия на продукцию

71. Формы подтверждения соответствия.
72. Использование кодов общероссийского классификатора продукции при сертификации
73. Знак соответствия и знак обращения на рынке
74. Требования стандартов и технических регламентов, подтверждаемые при обязательной сертификации
75. Объекты сертификации в области пожарной безопасности
76. Сравнительная характеристика обязательной и добровольной сертификации
77. Сравнительная характеристика обязательной сертификации и декларирования соответствия
78. Сравнительная характеристика сертификата соответствия и декларации о соответствии.