Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:06:56
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

ОТРД(б)24

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)
«_22_» ____02_____ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

**Б.1.О.25 Стандартизация, сертификация и метрология**
(наименование учебной дисциплины)

**43.03.03 Гостиничное дело**
(код и наименование направления подготовки)

**Гостинично-ресторанное дело**
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

канд. техн. наук, доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «__22__» ___02_____ 2024 г., протокол № __16___

Донецк 2024г.

**Паспорт**
**оценочных материалов по учебной дисциплине**
**Стандартизация, сертификация и метрология**

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

| № п/п | Код и наименование контролируемой компетенции | Контролируемые темы учебной дисциплины (модуля) | Этапы формирования (семестр изучения) |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | **Тема 1.** Суть, принципы, цели и задачи стандартизации. | 5 |
| | | **Тема 2.** Организация работ по стандартизации. Виды нормативных документов. | 5 |
| | | **Тема 3.** Служба стандартизации в государстве и международная деятельность в сфере стандартизации | 5 |
| 2 | ОПК-6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности | **Тема 8.** Физические величины и технические средства их измерения | 5 |
| | | **Тема 5.** Организация сертификации в государстве. Сертификация продукции и услуг ГРХ | 5 |
| | | **Тема 7.** Метрология – наука об измерениях | 5 |
| | | **Тема 6** Экологическая сертификация, Экознаки. | 5 |
| 3 | ПКО-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | **Тема 4.** Сущность и задачи сертификации. | 5 |
| | | **Тема 5.** Организация сертификации в государстве. Сертификация продукции и услуг ГРХ | 5 |
| | | **Тема 7.** Метрология – наука об измерениях | 5 |
| 4 | ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий | **Тема 2.** Организация работ по стандартизации. Виды нормативных документов. | 5 |
| | | **Тема 8.** Физические величины и технические средства их измерения | 5 |
| | | **Тема 9** Метрологическая служба. Государственный метрологический контроль и надзор. | 5 |

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Показатели оценивания компетенций

| № п/п | Код контроли-руемой компетен-ции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики[1] | Наименование оценочного средства[2] |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ИДК-1$_{ОПК-3}$ Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.<br>ИДК-2$_{ОПК-3}$ Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию.<br>ИДК-3$_{ОПК-3}$ Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. | **Тема 1.** Суть, принципы, цели и задачи стандартизации. | Тест, практическая работа |
| | | | **Тема 2.** Организация работ по стандартизации. Виды нормативных документов. | Тест, практическая работа |
| | | | **Тема 3.** Служба стандартизации в государстве и международная деятельность в сфере стандартизации | Тест, практическая работа |
| 2 | ОПК-6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ИДК-1$_{ОПК-6}$ Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;<br>ИДК-2$_{ОПК-6}$ Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.<br>ИДК-3$_{ОПК-6}$ Соблюдает законодательство ДНР о предоставлении услуг размещения и питания.<br>ИДК-4$_{ОПК-6}$ Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | **Тема 8.** Физические величины и технические средства их измерения | Тест |
| | | | **Тема 5.** Организация сертификации в государстве. Сертификация продукции и услуг ГРХ | Тест, практическая работа |
| | | | **Тема 6** Экологическая сертификация, Экознаки. | Тест, практическая работа |
| | | | **Тема 7.** Метрология – наука об измерениях | Тест, |

Продолжение таблицы

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| 3 | ПКО-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | ИДК-1$_{ПКО-5}$ Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.<br>ИДК-2$_{ПКО-5}$ Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания.<br>ИДК-3$_{ПКО-5}$ Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта. | **Тема 4.** Сущность и задачи сертификации. | Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа |
| | | | **Тема 5.** Организация сертификации в государстве. Сертификация продукции и услуг ГРХ | Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа |
| | | | **Тема 7.** Метрология – наука об измерениях | Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа |
| 4 | ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий | ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.<br>ИДК-2$_{ПК-5}$ Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.<br>ИДК-3$_{ПК-5}$ Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. | **Тема 2.** Организация работ по стандартизации. Виды нормативных документов. | Тест, практическая работа, самостоятельная индивидуальная работа |
| | | | **Тема 8.** Физические величины и технические средства их измерения | Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа |
| | | | **Тема 9** Метрологическая служба. Государственный метрологический контроль и надзор. | Тест, практическая работа самостоятельная работа |

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **самостоятельная индивидуальная работа**

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерии оценивания |
|---|---|
| 15-20 | Работа выполнена в полном объеме, изложение изученного вопроса представлено на высоком уровне (полная характеристика исследуемого объекта, анализ требований к объекту, опираясь на нормативную документацию, аргументация существующих недостатков в области стандартизации объекта, показаны навыки по организации и выполнению исследовательских работ, устойчивое владение теоретическим материалом, умение логически излагать и анализировать, аргументировать). Подготовлен доклад, обучающийся бегло ориентируется в материале и отвечает на дополнительные вопросы. |
| 10-14 | Выполнение работы соответствует среднему уровню (обучающийся в целом осветил тему, привел найденные факты, аргументирует и обосновывает свои умозаключения, однако допускает некоторые неточности в формулировках цели, выводов, а также имеются несоответствия в оформлении работы) |
| 5-9 | Работа выполнена на низком уровне (вопрос изучен поверхностно, обучающийся допускает существенные неточности, излагает фактический материал с ошибками, не владеет в достаточной степени материалом и умением анализировать, систематизировать, обосновывать и логически излагать полученные сведения). |
| 0-4 | Работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не соответствует плану (обучающийся показал свою некомпетентность, не выполнил задание или представил выполнение менее чем на 50%) |

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **тест**

| Шкала оценивания (интервал баллов) | | | Критерии оценивания |
|---|---|---|---|
| 1 модуль | 2 модуль | 3 модуль | |
| 20-22 | 23-26 | 14-16 | Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %) |
| 16-19 | 18-22 | 12-13 | Тест выполнен на достаточном уровне (правильные ответы составляют 75-89 %) |
| 13-15 | 14-17 | 10-11 | Тест выполнен на удовлетворительном уровне (правильные ответы составляют 60-74 %) |
| 0-12 | 0-13 | 0-9 | Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы составляют менее, чем 60 %) |

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **практическая работа**

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерии оценивания |
|---|---|
| 2 | Работа выполнена на высоком уровне (задание выполнено в полном объеме, работа оформлена в соответствии с предъявленными требованиями, грамотно, логично, студент свободно владеет основными понятиями и теоретическими знаниями) |
| 1 | Работа выполнена на среднем уровне (тема раскрыта не полностью, ответы на контрольные вопросы вызывают затруднения) |
| 0 | Работа выполнена на низком уровне либо не выполнена. |

Перечень оценочных материалов

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|---|---|---|---|
| 1 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Фонд тестовых заданий |
| 2 | Самостоятельная, индивидуальная работа | Обзор информационных источников, подбор информации, подготовка материала о состоянии стандартизации объекта (по варианту) и требований к нему в соответствии с функционирующими нормативными документами, анализ и обоснование полученных данных, аргументация умозаключений и формулировка выводов. | Тематика самостоятельной, индивидуальной работы |
| 3 | Практическая работа | Средство проверки умений применять, систематизировать и обобщать полученные знания при выполнении заданий определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине. | Темы практических работ |

## Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

*По оценочному материалу* ***«тест»***

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- наличие нескольких типов тестовых заданий в одном билете;
- в тексте задания не должно быть двусмысленного толкования и неясных формулировок;
- задание и варианты ответов должны иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантах ответов использовать фразы и слова, допускающих оценочные суждения субъекта, например, «большой», «небольшой», «много», «мало», «меньше», «больше», «часто», «всегда», «редко», «никогда» и т.п.
- варианты ответов должны быть грамотно согласованы с содержательной частью задания, однообразны по содержанию и структуре;
- между вариантами ответов должны быть четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;

- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Во время тестирования все испытуемые должны работать самостоятельно, не оказывая влияния друг на друга.

Контрольное тестирование проводится в ограниченное время.

*По оценочному материалу* ***«самостоятельная индивидуальная работа»***

Самостоятельная индивидуальная работа выполняется в рамках смыслового модуля №3 и является контролирующей формой. Выполнение заключается в написании текста работы по заданной теме, его оформлении, публичной защиты в виде доклада, который сопровождается презентацией.

- задание позволяет оценить и диагностировать наличие умений и навыков анализировать, обобщать фактический и теоретический материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать цели, делать выводы.

- задание дает возможность оценивать умения обучающихся самостоятельно применять имеющиеся знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Задачей данной работы является приобретение умений использования теоретических знаний для решения поставленных практических задач в области стандартизации, сертификации объектов гостиничного и ресторанного хозяйства; применения современных методов по определению состояния организации исследуемого объекта, методик его изучения и анализа.

Поэтому требованием к самостоятельной индивидуальной работе является детальное изучение требований нормативной документации функционирующей в индустрии гостеприимства, проведение теоретических исследований с использованием конкретных документов, проведение сравнительного анализа существующих требований относительно услуг в РФ. Обобщение отечественного и зарубежного опыта функционирования субъектов гостиничного бизнеса и формулировка выводов о состоянии стандартизации объектов гостиничного хозяйства в государстве.

Работа выполняется по индивидуальной теме, имеет творческий характер. Предполагает сбор и анализ фактов из литературных источников по заданной теме, а также применение полученных сведений в решении поставленной проблемы. Темы самостоятельной индивидуальной работы обучающихся определены в рабочей программе дисциплины, методические рекомендации для обучающихся по ее выполнению оформлены в виде методической разработки. Преподаватель также рекомендует литературу, которая может быть использована для написания работы.

Требования к содержанию:

- материал, изложенный в работе, должен относиться строго к выбранной теме;
- изложение должно быть логичным, грамотным, научным.

- в работе должна быть четко сформулирована цель, выдержан план, каждый раздел заканчивается умозаключением, сама работа - подведением итогов проведенной исследовательской работы, выводами.

При оценивании работы внимание обращается на:

- умение формулировать цель работы;
- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы;
- умение работать с научной литературой, нормативной документацией - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- умение емко формулировать выводы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Работа должна быть сдана для проверки в установленный срок.

**Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

Обучающиеся, которые в семестре выполнив все виды заданий по дисциплине «Стандартизация, сертификация и метрология», набрали сумму баллов, которая демонстрирует их сформированный уровень знаний и умений (минимум 60 баллов), могут быть аттестованы.

В случае если обучающийся в течение семестра не смог набрать необходимое количество баллов по дисциплине «Стандартизация, сертификация и метрология» (минимум 60 баллов), предусмотрен зачет, который проводится в устной форме.

В процессе собеседования на зачете выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся. По номеру в списке группы обучающийся может выбрать билет с двумя вопросами и ответить на них. Ответы должны быть максимально расширенные. Сдавая зачет, обучающийся может увеличить количество набранных баллов в семестре по дисциплине «Стандартизация, сертификация и метрология» на 20 баллов.

## Распределение баллов, которые получают обучающиеся на протяжении семестра

| **Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл** | | | | | | | **Сумма, балл** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Смысловой модуль №1** | | | **Смысловой модуль №2** | | **Смысловой модуль №3** | | |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | |
| *10* | *10* | *10* | *10* | *20* | *20* | *20* | **100** |
| *30* | | | *30* | | *40* | | |

Т1 ... Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

## Государственная шкала оценивания академической успеваемости

| **Сумма баллов за все виды учебной деятельности** | **По государственной шкале** | **Определение** |
|---|---|---|
| 60-100 | Зачтено | Отличное выполнение, а также допускаются неточности, недостатки и ошибки в количестве не более 40% |
| 0-59 | Не зачтено | Неудовлетворительное выполнение, где количество ошибок и замечаний превышает 40%. Возможность повторной аттестации |