

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 15:06:51
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

ОТ РД(6)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
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела



Я.В.Дегтярева

« 22 » 02 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б.1.0.25 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

(должность)

(подпись)

А.В. Полякова

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 контролируемой компетенции	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. ИДК-2 _{ОПК-3} Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. 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 области; ИДК-2 _{ОПК-6} Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ИДК-3 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство ДНР о предоставлении услуг размещения и питания. 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 и услуг размещения и общественно го 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.	Тема 4. Сущность и задачи сертификации.	Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа
		ИДК-2 _{ПКО-5} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания.	Тема 5. Организация сертификации в государстве. Сертификация продукции и услуг ГРХ	Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа
		ИДК-3 _{ПКО-5} Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта.	Тема 7. Метрология – наука об измерениях	Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа
4	ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителе й на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителе й и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 _{ПК-5} Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.	Тема 2. Организация работ по стандартизации. Виды нормативных документов.	Тест, практическая работа, самостоятельная индивидуальная работа
		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.	Тема 8. Физические величины и технические средства их измерения	Тест, практическая работа самостоятельная индивидуальная работа
		ИДК-3 _{ПК-5} Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.	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 защите 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		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	100
10	10	10	10	20	20	20	
30			30		40		

T1 ... T7 – 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