


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ

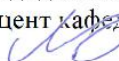
  
«23» мая 2022 г.





**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия


Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
Кандидат социологических наук  
Доцент кафедры ИЯТ  
  
К.Ю. Мелконян

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
  
Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
 Т.В. Пошгарева

Ставрополь, 2022 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	7
8.4. Профессиональные базы данных	8
8.5. Информационные справочные системы	8
8.6. Интернет-ресурсы	8
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13
Приложение	15
Дополнения и изменения к рабочей программе	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия являются:

Изучение основных понятий связанных со средствами измерений. Изучение закономерностей формирования в результате измерения, понятия погрешности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1В.1 Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части формируемой участниками образовательных отношений – обязательные дисциплины.

Освоение дисциплины Экспертиза и диагностика предприятий сервиса базируется на знании основ сервисной деятельности, менеджмента и маркетинга.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Основы государства и права	Организация и планирование деятельности предприятий туризма
Менеджмент в туризме	Управление качеством в туризме
Маркетинг в туризме	Организация контактной зоны туристского предприятия
Безопасность жизнедеятельности	Технология и организация гостиничных услуг
Учебная практика (Ознакомительная практика)	Технология и организация услуг питания
	Инновации в туризме
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знает как анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	Умеет анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	Владеет навыками анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	Знает как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
	Умеет определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
	Владеет навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		5
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>32,5</b>	<b>32,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		

– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>75,5</b>	<b>75,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	49	49
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации		экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		6
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	8	8
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>91,5</b>	<b>91,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	87	87
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации		экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздел а (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	РАЗДЕЛ 1 Метрология Тема № 1: Теоретические основы метрологии	<p>Тема: «Теоретические основы метрологии. Основные понятия, связанные с объектами измерения: свойство, величина, количественные и качественные проявления свойств объектов материального мира».</p> <p>1. Основные понятия и определения метрологии. 2. Свойства объектов материального мира и их качественные проявления.</p> <p>Тема: «Основные понятия, связанные со средствами измерений»</p> <p>1. Определение и основные понятия метрологии. Единство и точность измерений. 2. Классификация измерений. Физические величины и единицы. Особенности электрорадиоизмерений.</p> <p>Тема: «Погрешности измерений. Нормируемые метрологические характеристики»</p> <p>1. Погрешности измерений. Классификация погрешностей измерений. 2. Закономерности формирования результата измерения 3. Нормируемые метрологические характеристики.</p> <p>Тема: «Измерения и их свойства»</p> <p>1. Понятие многократного измерения. 2. Алгоритмы обработки многократных измерений. 3. Понятие метрологического обеспечения.</p> <p>Организационные, научные и методические основы метрологического обеспечения.</p>
2	Тема № 2 : Правовые основы единства измерений	<p>Тема: «Правовые основы обеспечения единства измерений».</p> <p>1. Основные положения закона РФ об обеспечении единства измерений. 2. Структура и функции метрологической службы предприятия, организации, учреждения, являющихся юридическими лицами.</p>
3	РАЗДЕЛ 2 Стандартизация Тема № 3 : Основы стандартизации	<p>Тема: « Основы стандартизации»</p> <p>1. Исторические основы развития стандартизации. 2. Стандартизация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях</p> <p>Тема: «Правовые основы стандартизации»</p> <p>1. Правовые основы стандартизации. 2. Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы стандартизации ГСС. 3. Научная база стандартизации.</p> <p>Тема: « Оптимизация и унификация стандартизации»</p> <p>1. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. 2. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.</p>
4	РАЗДЕЛ 3 Сертификация Тема № 4: Сертификации и ее объекты	<p>Тема: «Основные цели и объекты сертификации».</p> <p>1. Цель сертификации в сервисе. 2. Объекты сертификации в сервисе.</p> <p>Тема: Термины и определения в области сертификации. Качество продукции и защита потребителя.</p> <p>1. Термины и определения в области сертификации. 2. Качество продукции и защита потребителя. Схемы и</p>

	<p>системы сертификации.          Тема: «Необходимость сертификации»          1. Условия осуществления сертификации.          2. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации.          Тема: «Услуги в сервисе и их необходимость в сертификации»          1. Сертификация услуг.          2. Сертификация систем качества.</p>
--	---

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Теоретические основы метрологии	15	2		4		9
2	Правовые основы единства измерений	16	2		4		10
3	Основы стандартизации .	16	2		4		10
4	Сертификация и ее объекты	32	4		8		20
	Групповые консультации	2					
	Промежуточная аттестация	27					
	Общий объем	108	10		20		49

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Теоретические основы метрологии	19			2		17
2	Правовые основы единства измерений	20			2		18
3	Основы стандартизации .	20	2				18
4	Сертификация и ее объекты	40	2		4		34
	Промежуточная аттестация	9					
	Общий объем	108	4		8		87

## 5.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов	
				ОФО	ЗФО
1	1	ПР	Теоретические основы метрологии	4	2
2	2	ПР	Правовые основы единства измерений	4	2
3	3	ПР	Основы стандартизации .	4	
4	4	ПР	Сертификация и ее объекты	8	4

## 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

### Темы рефератов:

1. Система сервиса как объект экспертизы.
2. Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно-хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса.
3. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
4. Общность и различия диагностики как вида деятельности.
5. Товар и услуга как объекты диагностики. Система сервиса как объект экспертизы и диагностики.
6. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.
7. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
8. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса.

## 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	9	17

2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	10	18
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	10	18
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	20	34

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения.

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры и пр.)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
4	ПР	Сообщение, Компьютерная презентация	2	2

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» приводится в приложении.

### 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 8.1. Основная литература

##### 8.1. Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692>

2. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 1. Метрология: учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03643-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451931>

3. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 2. Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03645-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451932>

##### 8.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

2. Ершов, А.К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон.текстовые данные. — М.: Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>

3. Николаев, М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.И. Николаев. — Электрон.текстовые данные.— М., Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>

4. Радкевич, Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе, Б.И. Лактионов. — Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 791 с. — ISBN 978-5-4487-0335-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79771.html>

#### 8.3. Программное обеспечение

MicrosoftWindows – Операционная система

MicrosoftOffice – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

#### **8.4. Профессиональные базы данных**

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

#### **8.5. Информационные справочные системы**

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

*Поисковые системы*

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://www.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

#### **8.6. Интернет-ресурсы**

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

#### **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

##### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам. Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент



может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

#### **Методические рекомендации по ведению конспектов лекций**

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

#### **Методические рекомендации по подготовке к экзамену**

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

– ознакомиться с предложенным списком вопросов;

- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. **Экзамен** сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

#### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную. Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### **Методические указания по подготовке реферата**

Реферат это одна из форм устной аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер. Реферат стимулирует раскрытие исследовательского потенциала учащегося (выпускника), способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей. Автор реферата должен

продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№произведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц. Объем реферата – 15-20 страниц.

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт Times New Roman, 14 пт.

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. Выравнивание текста по ширине. Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. Оформление литературы:

Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- фамилия и инициалы автора;
- наименование;
- издательство;
- место издания;
- год издания.

#### **Методические рекомендации по подготовке компьютерной презентации**

**Презентация** (от англ. «presentation» — представление) — это набор картинок-слайдов на определенную тему, которые хранятся в файле специального формата. На каждом слайде можно содержать произвольную текстовую, графическую или видеоинформацию, анимацию, звук из подготовленного аудиофайла, а так же и записанный с микрофона. Презентации легко создавать с помощью программы MS PowerPoint.

**Презентации предназначены для:**

- отображения наглядности учебного/лекционного материала,
- управления учебно-познавательной деятельностью аудитории,
- контроля и проверки усвоения поданного материала,
- обобщения и систематизации знаний,
- рекламы товаров, услуг,
- создания фотоальбомов и т.д.

**Презентации можно демонстрировать по-разному:**

- на компьютере,
- на экране с помощью мультимедийного проектора,
- на телеэкране большого формата.

**Созданные презентации могут содержать:**

- текст,
- изображения,
- диаграммы,
- рисунки,
- компьютерную анимацию процессов и явлений,
- звуковое сопровождение,
- автофигуры,
- диаграммы
- гиперссылки;
- видеоролики.

#### **Правила создания мультимедийных презентаций**

**Основное правило презентаций:**

Простота, лаконичность (минимализм в подаче визуальной информации). Краткое изложение материала, максимальная информативность текста.

**Следующие правила презентаций:**

- Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств);

- Отсутствие накопления, четкий порядок во всем.
- Тщательно структурированная информация.
- Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
- Важную информацию (например, выводы, определения, правила и т.д.) нужно подавать большим и выделенным шрифтом и размещать в левом верхнем углу слайда.
- Второстепенную информацию желательно размещать внизу слайда.
- Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
- Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
- Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
- Графика должна органично дополнять текст.
- Объяснение надо размещать как можно ближе к иллюстрациям, с которыми они должны появляться на экране одновременно.
- Инструкции к выполнению задач необходимо тщательно продумать относительно их четкости, лаконичности, однозначности.
- Использовать эмоциональный фон (художественная проза запоминается лучше, чем специальные тексты, а стихи — лучше, чем проза).
- Всю текстовую информацию нужно тщательно проверить на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок.
- Производительность подаваемого материала увеличивается, если одновременно задействованы зрительный и слуховой каналы восприятия информации (зарубежные источники это называют принципом модальности). Поэтому рекомендуется там, где это возможно, использовать для текста и графических изображений звуковое сопровождение.

#### **Физиологические особенности восприятия цветов и форм**

- Стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия: красный, оранжевый, желтый).
- Дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонливое состояние (в том же порядке: фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый, зеленый).
- Нейтральные цвета: светло-розовый, желто-зеленый, коричневый.
- Сочетание двух цветов — цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут вызвать стресс (например: зеленые символы на красном фоне).
- Лучшее сочетание цветов шрифта и фона: белый на темно-синем, черный на белом, желтый на синем, оранжевый на черном.
- Цветовая схема должна быть одинаковой для всех слайдов.
- Любой рисунок фона повышает утомляемость глаз и снижает эффективность восприятия информации.
- Четкие, яркие рисунки, которые меняются, легко «охватывают» подсознание, и они лучше запоминаются.
- Любой второстепенный объект, что движется (анимированный), снижает качество восприятия материала, отвлекает внимание, нарушает ее динамику.
- Показ слайдов с фоновым сопровождением нежелательных звуков (песен, мелодий) вызывает быструю утомляемость, способствует рассеиванию внимания и снижает производительность обучения.
- Помните!

Человек может одновременно запоминать не более трех фактов, выводов, определений.

- Каждый слайд должен отражать одну мысль.
- Текст должен состоять из коротких слов и простых предложений.
- Строка должна содержать 6-8 слов.
- Всего на слайде должно быть 6-8 строк.
- Общее количество слов не должно превышать 50.
- Глаголы должны быть в одной временной форме.
- Заголовки должны привлекать внимание аудитории и обобщать основные положения слайда.
- В заголовках должны быть и большие, и малые буквы.
- Слайды должны быть не слишком яркими — лишние украшения лишь создают барьер на пути эффективной передачи информации.
- Количество блоков информации во время отображения статистических данных на одном слайде должно быть не более четырех.
- Подписи к иллюстрации размещаются под ней, а не над ней.
- Все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

#### **Общие правила использования шрифтов**

1. Каждый шрифт (гарнитура<sup>11</sup> + написание) имеет одну смысловую нагрузку.

Для устойчивой гарнитуры традиционными, по меньшей мере, с XIX в. есть такие:

- полужирный шрифт названия структур документа,
- курсив — логическое ударение, в частности, на формулировании основных положений, определений и т.д.,
- «прямой» обычный - основной массив информации.

2. Тексты презентаций, которые используют в психологически напряженной нестандартной ситуации, надо подать гарнитурой с упрощенным алгоритмом распознавания, например, шрифтом Arial. Это целесообразно во время работы с инструкциями правил безопасности, нормативными актами, соглашениями с правовыми или имущественными последствиями, условиями олимпиадных заданий и т.п.

3. Избегайте использования более трех различных шрифтов на одном слайде. Иначе читатель преждевременно устанет, постоянно пытаясь выбрать алгоритм распознавания шрифта. Исключение составляет инструкция по использованию шрифтов.

#### **Методические рекомендации к выполнению практических заданий**

Практические задания занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и профессиональных дисциплин. Практические занятия проводятся с целью выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, отработки упражнений, выполнении чертежей, производстве расчетов и т. п.

Ход работы:

- изучить теоретический материал;
- выполнить задания;
- описать ход выполнения заданий;
- ответить на контрольные вопросы.

Выполнение практических занятий должно быть оформлено в тетради для практических работ, и включать в себя:

- номер и тему занятия;
- заполненные таблицы;
- схемы и структуры;
- необходимые выводы;
- краткие ответы на контрольные вопросы.

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

### **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине «Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия»

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать как анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению методов анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольные вопросы
	Уметь анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса	практические задания, направленные на оценку умения анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
	Владеть навыками анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	практические задания, направленные на оценку владения навыками анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	Знать как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению целей и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольные вопросы
	Уметь определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	практические задания, направленные на оценку умения определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
	Владеть навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	практические задания, направленные на оценку владения навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
				Экзамен

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

### **2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, участия в круглом столе, ответа при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

#### **Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения круглого стола**

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения устного опроса**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

#### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.5.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».



### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

#### 3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

##### 3.1.1. Перечень типовых тестовых заданий

###### Тест1.

1. **К потребительским ценностям не относятся:**
  - 1) универсальные
  - 2) специальные
  - 3) специфические
  - 4) привнесенные
  - 5) базовые
2. **К показателям назначения относятся:**
  - 1) показатели состава и структуры
  - 2) функциональные
  - 3) классификационные
  - 4) эстетические
  - 5) конструктивные
3. **Процедура оценки качества продукции не включает в себя:**
  - 1) обоснование базовых значений показателей качества
  - 2) определение размера выборки присвоение
  - 3) определенной градации качества проведение измерений
  - 4) определение номенклатуры показателей качества
4. **По числу характеризующих свойств выделяют следующие показатели качества:**
  - 1) интегральные
  - 2) единичные
  - 3) специальные
  - 4) комплексные
  - 5) базовые
5. **К показателям надежности не относятся:**
  - 1) сохраняемость
  - 2) безотказность
  - 3) долговечность
  - 4) ремонтпригодность
  - 5) функциональность
6. **По способам получения информации методы определения значений показателей качества делятся на:**
  - 1) измерительный
  - 2) органолептический
  - 3) традиционный
  - 4) **экспертный**
  - 5) расчетный
7. **По источникам получения информации методы определения значений показателей качества делятся на:**
  - 1) социологический
  - 2) расчетный
  - 3) традиционный
  - 4) измерительный
  - 5) экспертный
8. **К органолептическим показателям относят:**
  - 1) масса нетто
  - 2) внешний вид
  - 3) **вкус**
  - 4) **запах**
  - 5) маркировка
9. **Отличие хроматического цвета от равного с ним по светлоте серого цвета и является степенью выраженности цветового тона в конкретном цвете это:**
  - 1) цветовой тон
  - 2) светлота
  - 3) переход по цветовому тону
  - 4) цветовой тон
  - 5) насыщенность
10. \_\_\_\_\_ метод основан на использовании теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров:
  - 1) традиционный

- 2) измерительный
- 3) расчетный
- 4) социологический
- 5) экспертный

## Тест 2

### 1. К факторам, формирующим качество товаров относятся:

- 1) проектирование
- 2) сырье
- 3) технология
- 4) упаковка
- 5) производство

### 2. Упаковка товара решает задачи:

- 1) улучшает показатели надежности продукции
- 2) помогает покупателю получить информацию о товаре
- 3) служит в качестве рекламы товара и фирмы
- 4) способствует улучшению потребительских свойств продукции
- 5) предотвращает порчу товара в процессе транспортировки (транспортная тара), хранения и расфасовки на удобные для покупателя части

### 3. В процессе конструирования обеспечиваются:

- 1) показатели эргономичности
- 2) показатели надежности
- 3) показатели стандартизации и унификации
- 4) показатели эстетичности
- 5) соответствие требованиям потребителя

### 4. В зависимости от характера и направленности технологических операций различают группы методов хранения:

- 1) методы, основанные на регулировании различных показателей климатического режима хранения
- 2) методы ухода за товарами по способам их обработки
- 3) методы, основанные на регламентации способов отгрузки товаров
- 4) методы, основанные на разных способах размещения
- 5) методы, основанные на регламентации способов реализации товаров

### 5. Совокупность формы, размера, способа соединения и взаимодействия деталей и узлов, а также соотношение между отдельными элементами, определяемые при разработке изделий

- 1) техническая спецификация
- 2) технология производства
- 3) конструкция
- 4) сборочный чертеж
- 5) механизм

### 6. Основными компонентами экспертизы являются:

- 1) субъект, объект, критерии, методы, процедура и результат
- 2) измерения, технологии, объект, критерии, субъект

### 7. Когда истинность заключения ставится в зависимость от какого-либо условия формулируется:

- 1) альтернативный вывод
- 2) вероятностный вывод
- 3) категорический вывод
- 4) безусловный вывод
- 5) условный вывод

### 8. Выводы эксперта должны быть основаны на следующих принципах:

- 1) принцип квалифицированности
- 2) принцип определенности
- 3) принцип порога допустимости
- 4) принцип избыточности
- 5) принцип остаточности

### 9. В ходе экономической экспертизы устанавливается:

- 1) какие нарушения технологии привели к ухудшению значений показателей качества
- 2) правильность выбора необходимого оборудования
- 3) в какой мере отрицательные результаты (ущерб, убытки) деятельности предприятия могли быть устранены
- 4) целесообразность установления перечня организаций, получающих продукцию от заказчика на льготных условиях
- 5) рациональность планирования производственной деятельностью предприятия

### 10. В процессе товарной экспертизы товаров определяют:

- 1) соответствие показателей качества договорным условиям

- 2) соответствие технологических процессов требованиям государственных стандартов
- 3) соответствие показателей качества действующим государственным стандартам причины брака товаров
- 4) степень соответствия качества товара цене реализации

#### Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

#### 3.1.2. Перечень типовых практических заданий

Задание 1.

Определите сущность и содержание стандартизации. Обоснуйте ответ.

Задание 2.

Определите порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Обоснуйте ответ.

Задание 3.

Определите особенности стандартизации услуг. Обоснуйте ответ.

Задание 4.

Определите цели и объекты сертификации. Обоснуйте ответ.

Задание 5.

Определите этапы проведения сертификации услуг. Обоснуйте ответ.

Задание 6.

Определите методологические основы управления качеством. Обоснуйте ответ.

#### Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

#### 3.1.3. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Категории предприятий сервиса
2. Стандарты отрасли

3. Типы диагностики предприятий сервиса
4. Типы экспертизы предприятий сервиса
5. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики.
6. Выбор показателей и проведение испытаний.
7. Структура и содержание заключения эксперта.

#### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

#### 3.1.4. Перечень типовых дискуссионных тем для проведения круглого стола

1. Принципы разработки политики управления качеством в сервисных организациях
2. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества
3. Международная стандартизация как методологическая основа управления качеством обслуживания.

#### Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы, но слабо иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе обучающийся в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

### 3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

#### Перечень типовых контрольных вопросов к экзамену

1. Сущность и содержание понятия «экспертиза» предприятия
2. Сущность и содержание понятия «диагностика» предприятия
3. Общее и различное в понятиях «экспертиза» и «диагностика»
4. Объекты и субъекты экспертизы и диагностики сервисного предприятия
5. Общие и конкретные критерии экспертизы объектов сервиса
6. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.
7. Законодательно-нормативная база объектов сервиса
8. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.
9. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики.
10. Виды измеряемых диагностических параметров объектов сервиса
11. Требования к методам диагностики объектов сервиса
12. Методы экспертизы и диагностики объектов сервиса
13. Сравнительная характеристика методов диагностики
14. Виды экспертизы объектов сервиса
15. Прогнозирование в экспертизе и диагностике объектов сервиса
16. Автоматизация процесса диагностирования объектов сервиса
17. Роль диагностики в управлении предприятием
18. Этапы подготовки экспертизы и диагностики объектов сервиса
19. Документационное обеспечение экспертизы объектов сервиса
20. Документационное обеспечение диагностики объектов сервиса
21. Структура и содержание заключения эксперта
22. Проведение испытаний в процессе экспертизы и диагностики объектов сервиса
23. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.
24. Организация проведения экспертизы и диагностики.
25. Общие вопросы организации и проведения экспертизы и диагностики.
26. Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса
27. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики.
28. Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.

#### Критерии и шкала оценки экзамена

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный

	содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.