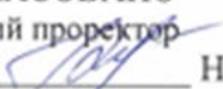
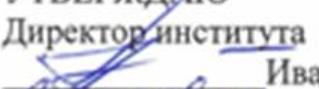


**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30» 01 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

индекс по учебному плану: **Б1.В.02**

программа подготовки: **43.04.03 Гостиничное дело**

профиль (направленность): **Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе**

Общая трудоемкость (в академических часах / ЗЕ)	108 часов / 3 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа</i> (контактная работа)	54	16
из них: лекции	18	12
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	36	4
<i>Самостоятельная работа</i>	54	88
<i>Контроль</i>		4
Форма промежуточной аттестации Зачет (с оценкой)	1 семестр	2 семестр

Рабочая программа дисциплины «Международные стандарты сервиса» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от 15 июня 2017 г. N 558, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры «Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе».

Разработчик рабочей программы



к.э.н., доцент С.Г. Федорчукова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Международные стандарты сервиса» и студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе магистратуры.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратуры), утвержденным приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017 г. №558
- Учебным планом по образовательной программе магистратуры, утвержденным в 2021 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.

Целью освоения дисциплины «Международные стандарты сервиса» является формирование профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

Задачами дисциплины являются:

- изучение роли международной стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства, взаимодействия международных организаций в индустрии гостеприимства;
- рассмотрение и анализ проблем стандартизации в сфере услуг, особенностей сертификации гостиничных услуг
- изучение и анализ международных стандартов ISO;
- разработка стандартов на услуги. руководство ИСО/МЭК 76:2008
- изучение и применение на практике международных стандартов гостиничного сервиса

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;
- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания;
- способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин:

- Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
- Экспертная оценка в сфере гостеприимства
- Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
<p>ПКО-4 Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКО-4.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. ПКО-4.2. Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПКО-4.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает: -инновационные технологии и тенденции развития индустрии гостеприимства; - международные стандарты гостиничного сервиса Умеет: -разрабатывать мероприятия по внедрению инновационных технологий, в том числе в соответствии с международными стандартами сервиса. - организовывать работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия услуг (продуктов) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации Имеет практический опыт: - разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. - организации процесса обслуживания гостей по предоставлению услуг с учётом требований корпоративных стандартов, правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.</p>

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, 108 часов, включая сдачу зачета.

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы.

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			все го	в т.ч.				
				Л	Семи-нары	Практ. занятия		
1	Тема 1 Международное сотрудничество по стандартизации и сертификации в области туризма и гостиничного сервиса	20	10	4	6		12	ПКО-4
2	Тема 2 Международные стандарты ISO	26	12	6	6		14	ПКО-4
3	Тема 3 Разработка стандартов на услуги. Руководство ИСО/МЭК 76:2008	34	18	6	6	6	16	ПКО-4
4	Тема 4 Международные стандарты гостиничного сервиса	28	16	4	6	6	12	ПКО-4
	Всего часов	108	54	18	24	12	54	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			все го	в т.ч.				
				Л	Семи-нары	Практ. занятия		
1	Тема 1 Международное сотрудничество по стандартизации и сертификации в области туризма и гостиничного сервиса	20	2	2			18	ПКО-4
2	Тема 2 Международные стандарты ISO	21	3	2	1		18	ПКО-4
3	Тема 3 Разработка стандартов на услуги. Руководство ИСО/МЭК 76:2008	32	6	4	2		26	ПКО-4
4	Тема 4 Международные стандарты гостиничного сервиса	31	5	4	1		26	ПКО-4
	Итого	104	16	12	4		88	
	Зачет	4						
	Всего часов	108	16	12	4		88	

5.2. Тематическое содержание дисциплины

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

Тема 1 Международное сотрудничество по стандартизации и сертификации в области туризма и гостиничного сервиса

Всемирная туристическая организация при ООН (ЮНВТО). Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила. Международная ассоциация гостиниц и ресторанов. Международная организация по стандартизации.

Проблемы стандартизации в сфере услуг. Особенности качества гостиничных услуг. Международная аттестация гостиниц. Международные системы сертификации
Формируемые индикаторы содержания компетенции ПКО-4

Тема 2 Международные стандарты ISO

Семейство стандартов ISO 9000: назначение, состав, область применения. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9000 последней версии: назначение, область применения, основные положения и термины, структура. Принципы менеджмента качества. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 последней версии: назначение, структура. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Процессы жизненного цикла услуги. Измерение, анализ и улучшение.

Формируемые индикаторы содержания компетенции ПКО-4

Тема 3 Разработка стандартов на услуги. Руководство ИСО/МЭК 76:2008

Генеральное Соглашение по торговле услугами. ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя. Сертификация услуг

Формируемые индикаторы содержания компетенции ПКО-4

Тема 4 Международные стандарты гостиничного сервиса

Основные положения международных стандартов качества в сфере гостиничного сервиса. Примеры международных и российских стандартов качества в сфере услуг.

Формируемые индикаторы содержания компетенции ПКО-4

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410

6.2. Дополнительная литература

- 1 Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014.
- 2 Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
- 3 Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.
- 4 Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – Электронный ресурс. – 265 с.
- 5 Титиевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебно-методический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. Библиотека Руконт.

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ

СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Информационно-правовой портал ГАРАНТ.RU. - URL: <http://www.garant.ru>;
2. Официальный сайт компании "КонсультантПлюс" - URL: <http://www.consultant.ru/online/>.
3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - URL: <http://www.gks.ru>;
4. Официальный сайт Российской газеты - URL: <http://www.rg.ru>;
5. Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум - URL: <http://rucont.ru/>.
6. Открытый электронный репозиторий научных статей и препринтов - URL: <http://www.ssrn.com/en/>
7. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
8. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
9. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
10. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
11. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
12. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса

Перечень информационно-справочных систем:

- ЭБС МГИИТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт;
- Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (в соответствии с графиком работы коммерческой версии для незарегистрированных пользователей);
- Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Программное обеспечение:

Для успешного освоения дисциплины, студент использует такие программные средства как Excel; Word. Для представления результатов – Power Point.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционной аппаратурой, экраном, компьютером.

Кабинет для практических занятий (компьютерный класс), имеющий видеопроекционную аппаратуру с возможностью подключения к ПК, экран, персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети Internet.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание

проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных

учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными дескрипторами – основными признаками освоения (показатели достижения результата), которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации и приведены в п.4 Рабочей программы .

В процессе изучения дисциплины, компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования (ПКО-4) при изучении дисциплины «Международные стандарты сервиса» является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины «Международные стандарты сервиса» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

Этапы формирования компетенций

Индекс и содержание компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Этапы формирования компетенций
ПКО-4 Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и	Знает: -инновационные технологии и тенденции развития индустрии гостеприимства; - международные стандарты гостиничного сервиса Умеет:	Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем

общественного питания	<p>-разрабатывать мероприятия по внедрению инновационных технологий, в том числе в соответствии с международными стандартами сервиса.</p> <p>- организовывать работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия услуг (продуктов) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации</p> <p>Имеет практический опыт:</p> <p>- разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>- организации процесса обслуживания гостей по предоставлению услуг с учётом требований корпоративных стандартов, правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.</p>	<p>теоретического содержания.</p> <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практические и семинарские занятия; - ситуационные задачи; - самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. <p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; - анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; - тестирование текущих знаний; - контрольные срезовые задания; - итоговый контроль по дисциплине
-----------------------	---	--

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
Этап 1: Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций.
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - обоснованное решение ситуационных задач; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
Этап 3: Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> - степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешное прохождение тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	

<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний</p>	<p>- посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.</p>
<p><u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний</p>	<p>- студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.</p>
<p><u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала</p>	<p>- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.</p>
<p>Описание шкал оценивания</p>	
<p>Оценивание результатов устных опросов на экзамене</p>	<p>Ответ студента на экзамене оценивается на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «отлично», если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - «хорошо», если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно; - «удовлетворительно», если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно. - «неудовлетворительно», если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».
<p>Оценивание результатов работы на практических занятиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
<p>Оценивание результатов</p>	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p>

тестирования и контрольных срезов	<p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании: «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>
Оценивание результатов решения ситуационных задач	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике.</p> <p>«хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы;</p> <p>«удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления;</p> <p>«неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.</p>
Оценивание докладов, рефератов, эссе	<p>Знание и понимание теоретического материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - работа выполнена самостоятельно <p>Анализ и оценка информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме <p>Построение суждений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. <p>Оформление работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации <ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.

Оценивание результатов работы	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые
-------------------------------	--

<p>на практических занятиях (дискуссия)</p>	<p>реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения по содержанию вопроса.</p> <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрвопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника. <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки.
<p>Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)</p>	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты

12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения зачета

1. Международное сотрудничество по стандартизации и сертификации в области туризма и гостиничного сервиса
2. Понятия «качество», «стандартизация», «сертификация», «управление качеством» и их взаимосвязь.

3. Международная стандартизация. Цели международных стандартов управления качеством.
4. Сертификация и ее особенности в сфере сервиса.
5. Сфера деятельности, задачи, функции и структура организации ИСО.
6. Порядок разработки стандартов ИСО.
7. Международные организации по стандартизации и сертификации в сфере сервиса (кроме организации ИСО).
8. Проблемы стандартизации в сфере услуг. Особенности качества гостиничных услуг.
9. Состав, назначение, область применения семейств стандартов ИСО 9000.
10. Эволюция стандартов ИСО серии 9000.
11. Основные положения, структура и назначение стандарта ГОСТ Р ИСО 9000.
12. Назначение, структура, область применения стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Общие требования к СМК.
13. Требования к ответственности руководства и менеджменту ресурсов согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001.
14. Генеральное Соглашение по торговле услугами.
15. Организация и проведение аудита систем менеджмента на предприятиях сервиса.
16. Разработка стандартов на услуги. Руководство ИСО/МЭК 76:2008
17. Стандарты в области сертификации: назначение, структура и область применения.
18. Принципы и процесс сертификации предприятий сервиса.
19. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере гостиничного сервиса.
20. Применение международных стандартов на предприятиях гостиничного сервиса.

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.
2. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.
3. Стандартизация в зарубежных странах. Британский институт стандартов. Основные функции BSI
4. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации
5. Независимое классификационное и сертификационное общество Det Norske Veritas (DNV)
6. Независимая классификационная и сертификационная организация Регистр Ллойда
7. Независимая классификационная и сертификационная организация SGS (Société Générale de Surveillanc)
8. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов
9. Международные классификации предприятий размещения
10. Стандартизация гостиничных услуг.
11. Факторы, определяющие качество услуг.
12. Методы контроля качества услуг и продукции
13. Организация контроля качества гостиничных услуг

14. Ожидания клиентов городских гостиниц. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания в городских гостиницах различной категории.
15. Качественные характеристики предприятия, соответствующие требованиям классификации.
16. Система работы с персоналом по формированию навыков в предоставлении услуг по соответствующим стандартам.
17. Система управления качеством в городском гостиничном предприятии
18. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
19. Факторы, определяющие качество услуг.
20. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
21. Методы определения показателей качества.
22. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
23. Методы контроля качества.
24. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
25. Правила разработки и утверждения международных стандартов.
26. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
27. Стандарты профессиональные по видам деятельности. Квалификационные характеристики.
28. Сертификация гостиниц. Аккредитация органов сертификации.
29. Организация работ по стандартизации в гостинице.
30. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
31. Порядок разработки стандартов организации.
32. Стандарты качества обслуживания.
33. Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества.
34. Методы внешней оценки качества и безопасности.
35. Измерение удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми гостиницей.
36. Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов.
37. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
38. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
39. Измерение удовлетворенности персонала.
40. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер

Комплект заданий для контрольного среза №1

1 ЮНВТО- это

- А. Международная гостиничная ассоциация.
- Б. Международная ассоциация гостиниц и ресторанов.
- В. Всемирная туристическая организация**

2 В каком году Россия стала членом ЮНВТО?

- А. 1978
- Б. 1975**
- В. 2005
- Г. 2008

3 Организацией, содействующей развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена, расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности, является

- А. **ИСО**;
- Б. СЕН;
- В. Росстандарт (Ростехрегулирование);
- Г. ВТО.

4 Что такое ИСО (ISO):

- А. **международная организация по стандартизации;**
- Б. международная электротехническая комиссия;
- В. международная лаборатория.

5 Какие категории членства в ИСО существуют?

- А. **Члены – корреспонденты**
- Б. **Члены – подписчики**
- В. **Полноправные члены**
- Г. Члены- участники
- Д. Члены- учредители

6 Количество членов ИСО по состоянию на 2019 г:

- А. 189
- Б. 162**
- В. 117
- Г. 138

7 Цель международной стандартизации – это:

- А. **устранение технических барьеров в торговле;**
- Б. разработка самых высоких требований;
- В. привлечение предприятий (организаций) к обязательному участию в стандартизации; упразднение национальных стандартов.

8 Какими полномочиями наделены члены-корреспонденты ИСО:

- А. влияют на разработку стандартов ИСО и стратегию, участвуя и голосуя в технических и руководящих заседаниях. Имеют право продажи и принятия международных стандартов ИСО на национальном уровне.
- Б. наблюдают за разработкой стандартов ИСО и стратегией, присутствуя на технических и руководящих заседаниях в качестве наблюдателей. могут продавать и принимать международные стандарты ИСО на национальном уровне.**
- В. получают актуальную информацию о работах проводимых в ИСО, но не могут принимать участие в работе. Члены - абоненты не имеют право продажи и принятия международных стандартов на национальном уровне

9 Высшим органом международной организации по стандартизации является:

- А. **Генеральная ассамблея**
- Б. Совет ИСО

- В. Техническое руководящее бюро
- Г. Центральный секретариат

10 За общее руководство структурой технических комитетов, которые занимаются разработкой стандартов, отвечает

- А. Техническое руководящее бюро**
- Б. Технический совет
- В. Совет ИСО по техническим комитетам

11 Технические комитеты ИСО создаются для осуществления и организации работ по _____ стандартизации

- А. международной;**
- Б. региональной;
- В. государственной;
- Г. межгосударственной.

12. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг

- А. применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно совершенствования деятельности и всех процессов,**
- Б. стандартизация не связана с повышением качества услуг,
- В. стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг

13 Важнейшим фактором, позволяющим увязать и систематизировать требования мировой торговли и интересы потребителей, способствующим наиболее полному использованию производительных сил, является _____ стандартизация:

- А. международная;**
- Б. национальная;
- В. межгосударственная;
- Г. региональная.

14 Что такое «серия ISO-9000»:

- А. пакет документов;
- Б. стандарты по обеспечению качества;**
- В. стандарты на продукцию

15 В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000

- А. «Качество – способность удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны**
- Б. «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- В. «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

16 Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000

- А. процессы производства продукции,
- Б. требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,**
- В. требования к оказанию услуг и выполнению работ

17 В чем разница между МС ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001:

- А. разницы нет;
- Б. это разные документы;
- В. ГОСТ Р ИСО 9001 – это аутентичный перевод МС ИСО 9001.**

18 При принятии аутентичного текста международного стандарта в качестве национального нормативного документа России без каких-либо дополнений и изменений форма национального стандарта России имеет вид ...

- А. ГОСТ Р ИСО 9591 – 93;
- Б. ГОСТ Р (ИСО) 9591 – 93;
- В. ГОСТ Р 50231 – 92 (ИСО);
- Г. ГОСТ Р 50231 – 92 (ИСО 7173 – 89).

19 При принятии международного (национального) стандарта, представляющего собой аутентичный текст на русском языке соответствующего международного документа, но с дополнительными требованиями к объекту стандартизации, отражающими специфику потребностей России форма обозначения национального стандарта России имеет вид ...

- А. ГОСТ Р 50231 – 92 (ИСО 7173 – 89);
- Б. ГОСТ Р 50231 – 92 (ИСО);
- В. ГОСТ Р (ИСО) 9591 – 93;
- Г. ГОСТ Р ИСО (ISO) 9591 – 93.

20 Главными составляющими качества продукта являются:

- А. технические характеристики;
- Б. безопасность и надежность;**
- В. **технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.**

21 Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2015 является (выберите неверный тезис):

- А. обеспокоенность состоянием окружающей среды;**
- Б. требование клиентов;
- В. перспектива роста конкурентоспособности компании.

22 На скольких принципах менеджмента основан стандарт ISO 9001:2015?

- А. на семи**
- Б. на шести
- В. на восьми

23 Что означает цикл PDCA? *

- А. Планируйте – Проверяйте – Действуйте - Делайте
- Б. Планируйте – Делайте – Проверяйте – Действуйте
- В. Планируйте – Действуйте – Проверяйте - Делайте**

24 К чему стандарт ISO 9001:2015 относит такие факторы, как бесконфликтность, освещение, влажность, гигиена? *

- А. Среда для функционирования процессов**
- Б. Инфраструктура
- В. Человеческие ресурсы

25 Наличие какого документа не требуется стандартом ISO 9001:2015?

- A. Политика в области качества
- B. Руководство по качеству**
- B. Цели в области качества

26 Какой термин не используется в требованиях стандарта ISO 9001:2015?

- A. Корректирующее действие
- B. Коррекция
- B. Предупреждающее действие**

32 Что сертифицирует предприятие по стандарту ISO 9001?

- A. Услугу
- B. Систему управления**
- B. Продукцию

27 Какой раздел впервые появился в стандарте ISO 9001:2015?

- A. Идентификация и прослеживаемость
- B. Внутренний аудит
- B. Внутрифирменные знания**

28 К какому разделу стандарта ISO 9001:2015 относятся вопросы снабжения?

- A. Требования к продукции и услугам
- B. Ресурсы
- B. Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами**

29 Может ли организация не применять некоторые требования стандарта ISO 9001:2015?

- A. Может, но только из 7-го раздела
- B. Организация должна применять все требования стандарта
- B. Может, если не применимые требования не влияют на качество продукции/услуг

4.4 Комплект заданий для контрольного среза №2

1 С какой целью разработано Руководство ИСО/МЭК 76:2008:

- A. чтобы помочь разработчикам стандартов учесть требования потребителя**
- B. с целью разработки самых высоких требований к услугам
- B. с целью привлечения предприятий (организаций) к обязательному участию в стандартизации; упразднение национальных стандартов.

2 Согласно ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008 потребители ожидают, что услуги, которыми они пользуются, обладают следующими характеристиками:

- A. надлежащего качества, надежны и просты в обращении, безопасны, экологически чисты и исключают дискриминацию по отношению к сообществам, на которые эти услуги воздействуют.**
- B. надлежащего качества, дешевы, надежны и просты в обращении, безопасны, экологически чисты
- B. отличного качества, дешевы, безопасны, экологически чисты

3 Стандартизация услуг согласно ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008 может принести следующие выгоды:

- A. - создать у потребителя доверие путем обеспечения безопасности, защиты, качества, долговечности и простоты в использовании;

- Б. - обеспечить точную и релевантную информацию, а также учесть требования пользователя;
- В. - способствовать расширению выбора и повышению доступности для широкого круга пользователей;
- Г. - обеспечить подходящие и недискриминирующие формы исправления, когда это необходимо.
- Д. Верны ответы А и Г
- Е. Верны ответы А, Б, В
- Ж. Все ответы верны

4 Основными принципами потребителя услуги являются:

- А. Информация, доступ к услугам и исключение дискриминации; выбор, безопасность и защита, качество, компенсация, проблемы окружающей среды, представительство, соответствие законодательным и нормативным актам;**
- Б. Информация, доступ к услугам, выбор, безопасность и защита, качество, соответствие законодательным и нормативным актам;
- В. Выбор, безопасность и защита, качество, компенсация, проблемы окружающей среды, соответствие законодательным и нормативным актам.

5 Согласно ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008 при разработке проекта стандарта необходимо определить:

- А. - назначение, предмет и область применения стандарта, поставщиков и пользователей услуги, текущую удовлетворенность услуги, текущую доступность услуги для широкого круга потребителей, примерную стоимость услуги, показатели безопасности услуги
- Б. - **назначение, предмет и область применения стандарта, поставщиков и пользователей услуги, текущую удовлетворенность услуги, текущую доступность услуги для широкого круга потребителей**
- В. - предмет и область применения стандарта, поставщиков и пользователей услуги, текущую удовлетворенность услуги, текущую доступность услуги для широкого круга потребителей, показатели безопасности услуги

6 Разработка содержания стандарта на услугу согласно **ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008** включает определение:

- А. - отдельных потребностей и забот потенциальных потребителей;
- Б. - путей устранения рисков (связанных с безопасностью, надежностью и финансовыми затратами) за счет установления новых или повышенных требований
- В. - путей обеспечения максимальной доступности услуги широкому кругу пользователей,
- Г. - путей обеспечения хороших отношений между потребителем и поставщиком услуги
- Д. - путей обеспечения максимальной доступности услуги широкому кругу пользователей;
- Е. - потребностей малых организаций;
- Ж. - подходящих методов оценки услуги с точки зрения ожидания потребителей

- З. Верны ответы А, Б, Г, Д
- И. Все ответы верны

7 ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008 включает требования к следующим элементам услуги и связанных с ними тематических областей

А. поставщик услуги, выставление счета, персонал, заказчик, договор, оказание услуги, результат оказания услуги, условия предоставления услуги, оборудование, меры безопасности, обмен информацией между поставщиком услуги и заказчиком

Б. поставщик услуги, выставление счета, персонал, договор, оказание услуги, результат оказания услуги, условия предоставления услуги, оборудование, меры безопасности, обмен информацией между поставщиком услуги и заказчиком

В. поставщик услуги, фирмы-поставщики, выставление счета, персонал, заказчик, договор, оказание услуги, результат оказания услуги, условия предоставления услуги, оборудование, меры безопасности, обмен информацией между поставщиком услуги и заказчиком, обмен информацией внутри организации, оказывающей услугу

8 Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...

- А. аттестат
- Б. знак соответствия
- В. сертификат соответствия**
- Г. свидетельство о соответствии

9 Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется...

- А. свидетельством о соответствии
- Б. декларацией о соответствии
- В. знаком соответствия**
- Г. сертификатом соответствия

10 Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом...

- А. «О техническом регулировании»
- Б. «О защите прав потребителя»
- В. «О стандартизации»
- Г. «Об обеспечении единства измерений»

11 В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» заявитель не вправе...

- А. выбирать форму и схему подтверждения соответствия
- Б. обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на данную продукцию
- В. обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров)
- Г. применять форму добровольной сертификации вместо обязательного подтверждения соответствия**

12 Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке соответствия объекта требованиям технических регламентов?

- А. «О сертификации продукции и услуг»
- Б. «О техническом регулировании»**
- В. «О защите прав потребителей»
- Г. «О стандартизации»

13 При сертификации системы менеджмента объектами аудита являются:

- А. область применения СМ, документы СМ;
- Б. качество продукции при сертификации системы менеджмента качества;
- В. процессы СМ.
- Г. А и В верно
- Д. Б и В верно
- Е. Все варианты верны**

14 Обязательной сертификации подлежат услуги...

- А. оптовой торговли**
- Б. образования
- В. общественного питания
- Г. технического обслуживания и ремонта транспортных средств**

15 Среди основных этапов сертификации можно выделить...

- А. оспаривание решения по сертификации
- Б. оценку соответствия объекта сертификации установленным требованиям**
- В. заявку на сертификацию**
- Г. оценка уровня качества продукции

16 Этап заявки на сертификацию включает...

- А. выбор органа по сертификации**
- Б. подачу заявки**
- В. инспекционный контроль
- Г. решение по сертификации

17 Услуги нематериального характера оцениваются...

- А. не оцениваются при сертификации
- Б. с использованием технических средств, имеющих свидетельство о поверке
- В. экспертным методом**
- Г. социологическим методом**

18 Сертификация систем менеджмента качества включает этапы...

- А. анализ документов системы менеджмента качества организации-заявителя органом по сертификации**
- Б. проведение аудита и подготовка акта по результатам аудита**

- В. определение экономического эффекта от внедрения системы менеджмента качества на предприятии
- Г. решение руководства предприятия о сертификации системы менеджмента качества

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

1. Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от 30.08.2021 г.

Заведующий кафедрой _____ канд. техн. наук, доц. М. Е. Успенская

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса _____ О.В. Федорова

«__» _____ 20__ г.