

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса
Кафедра аудита, учета и финансов

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 4, семестр : 8

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	81
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	7
10	Самостоятельная работа, час.	63
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

АУФ, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Колочева В. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

профессор, д.э.н. Аманжолова Б. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; в части следующих результатов обучения:
у3. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:
з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса
Компетенция ФГОС: ПК.12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; в части следующих результатов обучения:
з1. знать основные средства контроля качества процесса сервиса
з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг
Компетенция ФГОС: ПК.7 готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; в части следующих результатов обучения:
з3. знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных технологий и их использования в различных сферах сервиса

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности</i>	
ОПК.2.з5 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	
1.законодательство в сервисной деятельности, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьей, обществом, окружающей средой	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у3 уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	
2.нормативные документы по стандартизации сервисной деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.7.з3 знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных технологий и их использования в различных сферах сервиса	
3.формы подтверждения соответствия: обязательная сертификация, добровольная сертификация, декларирование соответствия	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.з1 знать основные средства контроля качества процесса сервиса	
4.принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности организаций и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5.владеть знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.з3 знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	
6.основные показатели качества услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

7.обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
--	---

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации				
1. Элементы и принципы технического регулирования	0	2	1	Изучение истории развития и принципов технического регулирования
2. Сущность и назначение технических регламентов	0	2	1	Изучение сущности, назначения и целей принятия технических регламентов.
Дидактическая единица: Теоретические основы обеспечения качества услуг				
3. Основные определения и характеристики требований к качеству	0	2	6, 7	Изучение характеристик требований к качеству и факторов, влияющих на качество продукции и услуг.
4. Показатели качества и методы измерения показателей качества	0	2	5	Изучение показателей качества продукции и услуг и методов измерения показателей качества.
Дидактическая единица: Основы стандартизации				
5. Сущность и содержание стандартизации. История развития и современные направления стандартизации.	0	4	2, 7	Рассмотрение истории развития и современных направлений стандартизации.
6. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.	0	4	1, 2	Изучение целей, принципов, функций и задач стандартизации. Рассмотрение нормативных документов по стандартизации.
7. Национальная система стандартизации РФ. Органы и службы по стандартизации. Категории и виды стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов.	0	4	1, 2, 4	Рассмотрение Национальной системы стандартизации РФ. Рассмотрение органов и служб по стандартизации. Изучение категорий и видов стандартов, порядка разработки и утверждения стандартов.
8. Международная и региональная стандартизация.	0	2	1, 2	Изучение деятельности международных и региональных организаций по стандартизации.
Дидактическая единица: Основы сертификации				
9. Сущность и содержание сертификации. История развития сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия. Цели подтверждения соответствия.	0	6	3, 4	Рассмотрение сущности сертификации, истории развития сертификации. Изучение основных понятий в области оценки соответствия и целей подтверждения соответствия.

10. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки соответствия.	0	4	3, 5, 7	Рассмотрение форм подтверждения соответствия: обязательная и добровольная сертификации, декларирование соответствия. Изучение организации и проведения работ по подтверждению соответствия: участники работ, функции органа по сертификации, схемы сертификации, знаки соответствия.
11. Правила и порядок проведения сертификации услуг.	0	4	5, 6, 7	Изучение правил и порядка проведения сертификации услуг.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации				
1. Изучение положений Федерального закона "О техническом регулировании"	0	4	1, 2	Изучение законодательного документа, выполнение теста
Дидактическая единица: Теоретические основы обеспечения качества услуг				
2. Определение характеристик качества услуг на основе выявления потребностей потребителей	0	4	4, 6, 7	Выполнение практического задания по определению характеристик качества услуг на основе выявленных потребностей потребителей
Дидактическая единица: Основы стандартизации				
3. Изучение положений и требований стандартов в области сервисной деятельности	0	6	1, 2	Работа с международными и национальными стандартами в области сервисной деятельности
5. Изучение положений Федерального закона "О стандартизации в Российской Федерации"	0	4	1, 2	Изучение законодательного документа, выполнение теста
7. Развитие стандартизации услуг	0	2	2, 6	Семинар
Дидактическая единица: Основы сертификации				
4. Определение форм и схем подтверждения соответствия	0	6	3, 4	Выполнение кейса по определению форм и схем подтверждения соответствия для продукции и услуг организации
6. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия услуг	0	6	2, 3, 5, 6	Выполнение кейса по проведению работ по подтверждению соответствия услуг организации
8. Развитие сертификации в сервисной деятельности	0	4	3, 4, 7	Семинар

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 8				
1	Контрольные работы	2, 3, 5, 6, 7	5	7
Студент выполняет контрольную работу по выбранному варианту. Варианты контрольных работ представлены в фонде оценочных средств настоящей рабочей программы, подробная информация приведена в приложениях №1 №3 : Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	36	0
Сбор и анализ информации в области развития стандартизации и сертификации: Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617 . - Загл. с экрана. Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	2, 3, 5, 6, 7	22	0
Подготовка к зачету проводится по теоретическим вопросам, которые представлены в фонде оценочных средств настоящей рабочей программы, подробная информация приведена в приложениях №1 №2 : Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Личный типовой сайт; Портал НГТУ
Консультирование	e-mail; Личный типовой сайт; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл

Семестр: 8		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>Контрольные работы:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.6	у3. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	+	+
ОПК.2	з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	+	+
ПК.12	з1. знать основные средства контроля качества процесса сервиса	+	+
	з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	+	+
ПК.7	з3. знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных технологий и их использования в различных сферах сервиса	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Михеева Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - М., 2012
2. Радкевич Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе. - Москва, 2012. - 813 с. : ил., табл.
3. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - М., 2012. - 820 с. : ил., табл., граф.
4. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=811149> - Загл. с экрана.
5. Хрусталева З. А. Метрология, стандартизация и сертификация. Практикум : учебное пособие / З. А. Хрусталева. - Москва, 2017

Дополнительная литература

1. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - М., 2011. - 820 с. : ил.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Колочева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156379. - Загл. с экрана.
2. Колочева В. В. Метрология и подтверждение соответствия в сфере сервиса и туризма [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233934. - Загл. с экрана.
3. Колочева В. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232617. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Office
- 3 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Сопровождение лекций

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	у3. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты	Изучение положений и требований стандартов в области сервисной деятельности Изучение положений Федерального закона "О стандартизации в Российской Федерации" Изучение положений Федерального закона "О техническом регулировании" Международная и региональная стандартизация. Национальная система стандартизации РФ. Органы и службы по стандартизации. Категории и виды стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия услуг Развитие стандартизации услуг Сущность и содержание стандартизации. История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)
ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса	Изучение положений и требований стандартов в области сервисной деятельности Изучение положений Федерального закона "О стандартизации в Российской Федерации" Изучение положений Федерального закона "О техническом регулировании" Международная и региональная стандартизация. Национальная система стандартизации РФ. Органы и службы по стандартизации. Категории и виды стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов. Сущность и назначение технических регламентов Цели, принципы, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)

		стандартизации. Элементы и принципы технического регулирования		
ПК.12/СР готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	з1. знать основные средства контроля качества процесса сервиса	Национальная система стандартизации РФ. Органы и службы по стандартизации. Категории и виды стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов. Определение форм и схем подтверждения соответствия. Определение характеристик качества услуг на основе выявления потребностей потребителей. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия услуг. Показатели качества и методы измерения показателей качества. Правила и порядок проведения сертификации услуг. Развитие сертификации в сервисной деятельности. Сущность и содержание сертификации. История развития сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия. Цели подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки соответствия.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)
ПК.12/СР	з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг	Определение характеристик качества услуг на основе выявления потребностей потребителей. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия услуг. Основные определения и характеристики требований к качеству. Правила и порядок проведения сертификации услуг. Развитие сертификации в сервисной деятельности. Развитие стандартизации услуг. Сущность и содержание стандартизации. История развития и современные направления стандартизации. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)

		соответствия.		
ПК.7/ПТ готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	33. знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных технологий и их использования в различных сферах сервиса	Определение форм и схем подтверждения соответствия Организация и проведение работ по подтверждению соответствия услуг Развитие сертификации в сервисной деятельности Сущность и содержание сертификации. История развития сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия. Цели подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификации. Декларирование соответствия. Организация и проведение работ по подтверждению соответствия. Участники работ. Функции органа по сертификации. Схемы сертификации. Знаки соответствия.	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-31)

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по **дисциплине** проводится в 8 семестре, которая направлена на оценку сформированности компетенций ОК.6, ОПК.2, ПК.12/СР, ПК.7/ПТ.

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Вопросы приведены в паспорте зачета, позволяют оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.6, ОПК.2, ПК.12/СР, ПК.7/ПТ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований,

теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт зачета

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности», 8 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-21, третий вопрос из диапазона вопросов 22-31 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет бизнеса

Билет № 1

к зачету по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности»

1. Назовите этапы оценки уровня качества сервисной деятельности.
2. Назовите нормативные документы по стандартизации.
3. Перечислите принципы подтверждения соответствия.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____
(дата)

2. Критерии оценки

Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-9 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает непринципиальные ошибки, оценка составляет *10-13 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *14-17*

баллов.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины. Таблица соответствия баллов, традиционной оценки и буквенной оценки ECTS приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Шкала оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оцен-ка ESTC	Традиционная (4-уровневая) оценка	шкала
«Отлично» - работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые теоретические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90-100	A+	отлично	зачтено
		A		
		A-		
«Очень хорошо» - работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом с основным сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	80-89	B+		
		B		
		B-		
«Хорошо» - уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно содержат ошибки	70-79	C+	хорошо	
		C		
		C-		
«Удовлетворительно» - уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	60-69	D+	удовлетворительно	
		D		
		D-		
«Посредственно» - работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них, оценено числом баллов, близким к минимальному	50-59	E		
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества учебных заданий	25-49	FX	неудовлетв орительно	не зачтено
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий	0-24	F		

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности»

1. Объясните понятие «техническое регулирование».
2. Перечислите принципы технического регулирования.
3. Дайте определение понятию «технический регламент».
4. Перечислите цели принятия технических регламентов.
5. Дайте определение понятию «качество». Перечислите объекты качества.
6. Перечислите требования к качеству услуг.
7. Назовите этапы оценки уровня качества сервисной деятельности.
8. Назовите основные средства контроля качества процесса сервиса.
9. Каковы критерии оценки качества обслуживания потребителей?
10. Дайте определение понятию «стандартизация». Назовите цели стандартизации.
11. Перечислите принципы стандартизации.
12. Перечислите функции стандартизации.
13. Назовите методы стандартизации.
14. Назовите нормативные документы по стандартизации.
15. Назовите виды стандартов.
16. Кто проводит экспертизу проектов национальных стандартов?
17. Какое агентство организует опубликование уведомлений о разработке и завершении публичного обсуждения проектов национальных стандартов?
18. Кто утверждает национальные стандарты?
19. Кто утверждает стандарты организаций?
20. Назовите международные организации по стандартизации.
21. Могут ли в России использоваться международные стандарты в качестве основы для разработки проектов технических регламентов? Обязательны ли для применения международные стандарты для стран участниц?
22. Назовите составляющие оценки соответствия.
23. Назовите участников оценки соответствия.
24. Перечислите цели подтверждения соответствия.
25. Перечислите принципы подтверждения соответствия.
26. Назовите формы подтверждения соответствия.
27. Дайте характеристику добровольной сертификации.
28. Дайте характеристику обязательной сертификации.
29. Дайте характеристику декларированию соответствия.
30. Перечислите функции органа по сертификации.
31. Перечислите этапы проведения сертификации услуг.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности», 8 семестр

1. Методика оценки

Задание

Контрольная работа выполняется письменно по вариантам. Номер варианта выбирается по последней цифре шифра зачетной книжки студента. Всего 10 вариантов. В каждом варианте по 10 вопросов.

Структура

Структура контрольной работы выглядит следующим образом: содержание, ответы на вопросы, список использованных источников.

Общий объем работы 20 печатных листов.

Защита контрольной работы

Суть защиты, в зависимости от вопросов в соответствующем варианте, сводится к раскрытию основных понятий, методов, сущности и принципов технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия, знанию основных законодательных и нормативных документов и т.п.

Этапы выполнения и защиты

Этапы выполнения и защиты контрольной работы приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы выполнения и защиты контрольной работы

№	Название этапа	Сроки реализации
1	Получение задания на контрольную работу	1-2 учебные недели
2	Выполнение контрольной работы	3-12 учебные недели
3	Защита контрольной работы	13-14 учебные недели

Оцениваемые позиции

Параметры оценки контрольной работы приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Параметры оценки контрольной работы

№	Параметры оценки	Кол-во баллов
1	соответствие оформления основным требованиям (соблюдение ГОСТ: титульный лист, содержание, шрифт, оформление таблиц, рисунков, формул, ссылок, списка литературы; соотношение между частями работы; объем работы)	5 – 10
2	качество ответов на вопросы: - все основные вопросы темы освещены логично, подробно и полно - присутствует обзор литературы по теме, включающий учебные пособия различных авторов, монографии, периодические издания и т.д. - определены наиболее важные характеристики рассматриваемых методов (подходов, инструментов, факторов) - теоретический материал подкреплен соответствующими примерами	10 – 20
3	Защита контрольной работы (качество ответов на поставленные вопросы)	5 – 10
Всего баллов		20 – 40

В приложении приведен пример оформления титульного листа.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Работа считается **невыполненной**, если уровень выполнения работы не отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены не в полном объеме с ошибками, которые носят существенный характер, оценка составляет 0-19 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены частично с ошибками, которые не носят существенного характера, оценка составляет 20-26 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, есть некоторые ошибки, оценка составляет 27-33 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 34-40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

Вариант 1

1. История и тенденции развития технического регулирования в РФ.
2. Функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
3. Методы стандартизации. Параметрическая стандартизация.
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Объекты стандартизации внутри организации.
6. Правила применения документов в области стандартизации.
7. Системы стандартов межотраслевого значения. Единая система конструкторской документации ЕСКД. Область распространения, состав и классификация стандартов ЕСКД.
8. История развития и основные направления деятельности Международной электротехнической комиссии ИЕС.
9. Организация работ по стандартизации в рамках Европейского союза.
10. Правила разработки межгосударственных стандартов в РФ при отсутствии межгосударственных технических комитетов по стандартизации.

Пример титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине: Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности

Вариант: ____

Выполнил:

Проверил:

Студент: _____

Преподаватель:

Группа _____

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____

подпись
«__» _____ 20__ г.

подпись
«__» _____ 20__ г.