



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Метрология, стандартизация и сертификация

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: ст. преподаватель кафедры ГИД Соломонова Л.В.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК- 10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Введение в курс «Метрология, стандартизация и сертификация»	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
3	Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
4	Категории и виды нормативных документов по стандартизации	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
5	Методы стандартизации	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
6	Метрология как вид деятельности и наука об измерениях	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
7	Обеспечение единства измерений в Российской Федерации	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
8	Качество продукции и услуг	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
9	Подтверждение соответствия	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания
10	Основные положения Федерального Закона «О защите прав потребителей»	5	ПК- 10	Тестовые задания Индивидуальные задания

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	об основных представителях и состоянии современной научной деятельности по вопросам метрологии; о методах измерений и их применения в сервисе; о качестве продукции, сертификации; основы науки метрологии, понимать необходимость применения их в сервисе; содержание направления преобразований в России в области метрологии; главные цели стандартизации и сертификации, основные руководящие документы, их применение	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	методами проведения измерений и организации работы ТО по поддержанию техники сервиса в рабочем состоянии				
Владеет	различными приборами по измерению основных характеристик; навыками подготовки измерительной техники для проведения исследований по функционированию систем сервиса; навыками определения качества систем Сервиса				
Знает	об основных представителях и состоянии современной научной деятельности по вопросам метрологии; о методах измерений и их применения в сервисе; о качестве продукции, сертификации; основы науки метрологии, понимать необходимость применения их в сервисе; содержание направления преобразований	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы

	в России в области метрологии; главные цели стандартизации и сертификации, основные руководящие документы, их применение				недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	методами проведения измерений и организации работы ТО по поддержанию техники сервиса в рабочем состоянии				
Владеет	различными приборами по измерению основных характеристик; навыками подготовки измерительной техники для проведения исследований по функционированию систем сервиса; навыками определения качества систем Сервиса				
Знает	об основных представителях и состоянии современной научной деятельности по вопросам метрологии; о методах измерений и их применения в сервисе; о качестве продукции, сертификации; основы науки метрологии, понимать необходимость применения их в сервисе; содержание направления преобразований в России в области метрологии; главные цели стандартизации и сертификации, основные руководящие документы, их применение	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	методами проведения измерений и организации работы ТО по поддержанию техники сервиса в рабочем состоянии				
Владеет	различными приборами по измерению основных характеристик; навыками подготовки измерительной техники для проведения исследований по функционированию систем сервиса; навыками				

	определения качества систем Сервиса				
Знает	об основных представителях и состоянии современной научной деятельности по вопросам метрологии; о методах измерений и их применения в сервисе; о качестве продукции, сертификации; основы науки метрологии, понимать необходимость применения их в сервисе; содержание направления преобразований в России в области метрологии; главные цели стандартизации и сертификации, основные руководящие документы, их применение	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	методами проведения измерений и организации работы ТО по поддержанию техники сервиса в рабочем состоянии				
Владеет	различными приборами по измерению основных характеристик; навыками подготовки измерительной техники для проведения исследований по функционированию систем сервиса; навыками определения качества систем Сервиса				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;

- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»–4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тема 1.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Активность людей, вступающих в специфическое взаимодействие по реализации услуг называется:

- 1) оказание услуг
- 2) родственное взаимодействие
- 3) общение
- 4) сервисная деятельность

2. Все необходимые и дополнительные мероприятия, предназначенные для фактического удовлетворения существующих потребностей составляют:

- 1) сервисную деятельность
- 2) права потребителей
- 3) социальную сферу
- 4) заботу государства

Тема 2.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Важнейшей задачей сферы услуг и каждого предприятия является:

- 1) прибыль
- 2) качество услуги
- 3) удовлетворение растущих потребностей клиентов в разнообразных услугах на высоком культурном уровне
- 4) условия оплаты труда сотрудников

2. Полезное действие или комплекс мероприятий, совершаемых для нас и оплачиваемый за наш счет называется:

- 1) спонсорством
- 2) услугой
- 3) социальным пакетом
- 4) помощью

3. Работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей, значит:

- 1) обслуживать клиента
- 2) оказывать услугу
- 3) верно одно и другое

4. Уровень обслуживания можно оценить на этапе:

- 1) предпродажном
- 2) сопутствующем процессу продаж
- 3) послепродажном
- 4) на всех уровнях

5. Полная информация об услуге, время ожидания обслуживания, предоставление покупателю различных вариантов оплаты, надежность качества услуги, послепродажное обслуживание и гарантии, культура обслуживания - есть:

- 1) компоненты сервисной деятельности
- 2) условия выживания предприятия сервиса
- 3) условия труда
- 4) этапы обслуживания

6. Удовлетворение определенных потребностей в услугах конкретного человека с учетом его индивидуально-личностного спроса:

- 1) главное отличие службы сервиса
- 2) направление некоторых предприятий сервиса
- 3) не характерная для службы сервиса особенность
7. Главным действующим лицом в процессе обслуживания является:
 - 1) руководитель учреждения сферы обслуживания
 - 2) работник контактной зоны
 - 3) конкретный потребитель с индивидуальными вкусами и запросами

Тема 3.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Услуги для которых требуется высокий уровень технического оснащения или оборудование, способствует:

- 1) большим финансовым расходам
- 2) качеству
- 3) оживлению материального производства
- 4) привлечению клиентов

2. На рынке сервисных услуг преобладают предприятия:

- 1) крупные предприятия государственной формы собственности
- 2) мелкие предприятия частной собственности
- 3) крупные предприятия частной формы собственности
- 4) мелкие предприятия государственной формы собственности

3. Сферу услуг называют сферой «производящей свободное время», потому что:

- 1) она способствует увеличению доходов населения
- 2) предоставляется разнообразие вариантов оплаты
- 3) высвобождает часть времени, которая тратится на самообслуживание, ведение хозяйства
- 4) создаются новые рабочие места

4. В создании материальных благ сфера услуг:

- 1) участвует
- 2) не участвует
- 3) участвует только в создании новых услуг

5. Увеличению количества рабочих мест, росту занятости, получению доходов способствует:

- 1) создание новых видов услуг
- 2) инновационная деятельность
- 3) предпринимательская активность
- 4) верны все варианты

6. Как включение в «человеческий капитал» можно рассматривать услуги:

- 1) новые
- 2) социально-культурные
- 3) направленные на тело человека
- 4) материальные

7. Конструктивные качества работников - высокий образовательный уровень, информативно-познавательные потребности, здоровье и умение его сохранить, способность к постоянному повышению своего профессионального уровня - есть:

- 1) невещественные ресурсы или «человеческий капитал»
- 2) профессиональные компетенции работника
- 3) предпринимательская активность
- 4) верны все варианты

Тема 4.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Впервые права потребителя были провозглашены в:

- 1) 1985
- 2) 1941
- 3) 1962
- 4) 1970

2. Сведения об основных потребительских свойствах товаров (услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе, о весе и об объеме, о калорийности, о содержании в них вредных веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных заболеваниях гарантирует право на:

- 1) качество
- 2) безопасность
- 3) информацию
- 4) возмещение вреда

3. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), режим работы, а также номер лицензии и другое в соответствии с правом потребителя на:

- 1) качество
- 2) безопасность
- 3) информацию
- 4) выбор

4. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации не оказывал вреда жизни, здоровью потребителя, его имуществу, окружающей среде. Это право на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2) безопасность
- 3) информацию
- 4) возмещение вреда

5. Право на удовлетворение основных нужд, обеспечивающих выживание, есть право на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2) безопасность
- 3) информацию
- 4) защиту

6. Право на возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам - это право:

- 1) быть выслушанным
- 2) на выбор
- 3) на потребительское образование
- 4) на защиту

7. Право на выражение и отстаивание своих интересов - есть право:

- 1) быть выслушанным
- 2) на выбор
- 3) на потребительское образование
- 4) на защиту

8. Право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность для отстаивания своих потребительских прав называется правом на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2) защиту
- 3) информацию

4) потребительское образование

9. Защита прав потребителей осуществляется:

1) комитетом по защите прав потребителей

2) общественными объединениями

3) органами местного самоуправления

4) судом

10. Общемировое признание получили права потребителей, принятые и закрепленные резолюцией Генеральной ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей:

Сколько их:

1) Четыре

2) шесть

3) восемь

4) более 10-ти

Тема 5.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Неосвязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника - это основные характеристики:

1) маркетинга

2) услуги

3) потребности

4) характера

2. Характеристика материальной услуги:

1) производство, распределение, потребление - один процесс

2) покупатели обычно не участвуют в процессе производства

3) не может храниться

3. Характеристика нематериальной услуги:

1) может храниться

2) деятельность выражена в виде вещи

3) покупатель обычно не участвует в процессе производства

4) производство, распределение, потребление - один процесс

4. Медицинские услуги можно обозначить в классификации как:

1) деловые

2) социальнокультурные

3) бытовые

4) все перечисленные

5. Объекты продажи в виде действий можно назвать:

1) потребительскими товарами

2) услугами

3) экспонатами 4) продовольственными товарами

6. Если товар - это все, что может удовлетворять потребность, услуга может быть тоже товаром. Исходя из этого, услугу можно определить как товар:

1) длительного пользования

2) кратковременного пользования

3) объект продажи в виде действий

7. Классификация услуг - это:

1) отработка критериев и разбивка сервисной деятельности на группообразующие единицы

2) формирование на основе множества реальных услуг важных типологических единиц

3) определение и отбор важных типологических признаков услуги сервисной деятельности, которые могут посмотреть в деле их разбиения на составные единицы

4) все перечисленные варианты

8. Услуги производственного характера, услуги жизнеобеспечения, торговли и культурные услуги - данная классификация соответствует критериям:

1) материальности

2) функциональности

3) демографичности

4) степени массовости

9. Неосязаемые, духовные компоненты человеческой активности (художественные, образовательные, духовные центры) больше задействованы в процессе социальной услуги:

1) материальной

2) нематериальной

3) материальной и нематериальной

Тема 6.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Основными, побуждающими мотивами развития производства услуг является:

1) прибыль

2) интересы

3) потребности

4) мода

2. Главное отличие предприятия сферы услуг:

1) в индивидуальном характере производства

2) в качестве услуг

3) в объеме предлагаемых услуг

4) в профессионализме работников

3. Труд в сфере сервиса отличается от труда в промышленном и сельском производстве:

1) психологическим содержанием

2) качеством

3) объемом работы

4) профессионализмом работников

4. Физические, психологические и профессиональные факторы входят в комплекс, характеризующий:

1) услугу

2) предприятие сервиса

3) контактную зону

4) потребности

5. Помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей, общая атмосфера и его интерьер - это:

1) процесс контакта

2) пространство контакта

3) содержание контакта

6. Общая сфера, окружающая заказчиков в период нахождения их на предприятии сервиса - это:

1) процесс контакта

2) пространство контакта

3) содержание контакта

4) контактная зона

7. Прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса и не прямое воздействие через сведения о предоставлении услуг и формах

обслуживания (прейскурант, перечень услуг, нормативно-техническая документация и др.):

- 1) процесс контакта
- 2) пространство контакта
- 3) содержание контакта
- 4) контактная зона

8. Наиболее полное определение «предприятие сервиса»:

- 1) предприятие, оказывающее платные услуги с целью получения макс. прибыли
- 2) организация, производящая и реализующая материальные либо нематериальные

услуги

3) хозяйственно-обособленная производственная единица в сфере сервиса, производящая и реализующая одну или более услуги

9. Сфера приложения труда, в которой производятся услуги и организуется обслуживание с целью удовлетворения спроса называется:

- 1) культурная сфера
- 2) сфера материального производства
- 3) непроизводственная сфера
- 4) контактная зона

Тема 7.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Целевой рынок можно определить по:

- 1) демографическому признаку
- 2) экономическому признаку
- 3) определенному виду услуг
- 4) желанию клиента

2. Рынок услуг определяется:

- 1) наличием клиентов
- 2) разнообразными потребностями
- 3) производственными мощностями
- 4) наличием территории

3. Товар, цена, продвижение, место расположения, потребители - это:

- 1) основные компоненты маркетинга
- 2) функции маркетинга
- 3) главное предназначение услуг
- 4) «маркетинговая смесь»

4. Наиболее точное определение «организационная культура - это:

1) система ценностей и убеждений, которая дает работнику понимание задач фирмы и обеспечивает правилами поведения в ней

2) характеристика индивидуально-психологических особенностей для определения поведения в трудовой деятельности

3) уровень знаний, умений и навыков работника сервиса, который является показателем профессионализма и необходим для успешной деятельности в обслуживании клиентов

5. Совокупность мероприятий с помощью которых услуги доводятся до потребителя называются:

- 1) реклама
- 2) рыночная индустрия
- 3) маркетинг услуг
- 4) претензия услуги

6. Моральное и материальное стимулирование сотрудников предприятия сервиса - это компонент:

- 1) этической культуры

2) внутреннего маркетинга

3) хорошего управления

4) качество обслуживания

7. Рынок услуг - это:

1) основные компоненты маркетинга

2) функции маркетинга

3) сегменты маркетинга

4) маркетинговая среда

8. Поставщики, конкуренты, потребители, природная среда и др. в совокупности составляют:

1) основные компоненты маркетинга

2) функции маркетинга

3) сегменты маркетинга

4) внешние факторы маркетинговой среды

9. Исследовательская и производственная деятельность, реклама, продвижение услуги, управление и контроль, стимулирование сбыта и формирование общественного мнения - есть:

1) основные компоненты маркетинга

2) функции маркетинга

3) сегменты маркетинга

4) внешние факторы маркетинговой среды

10. Нужда, потребность, спрос - есть:

1) основные объекты маркетинга

2) исходные идеи, лежащие в основе маркетинга

3) сегменты маркетинга

4) внутренние факторы маркетинговой среды

11. Рынок услуг, когда спрос значительно превышает предложение услуг и отсутствует конкуренция называется:

1) рынок потребителя

2) рынок производителя

3) рынок посредника

12. Главная идея внутреннего маркетинга отражена в выражении:

1) использование человеческого ресурса

2) получение с помощью персонала max. прибыли

3) удовлетворенность сотрудников создает большую удовлетворенность внешних покупателей

4) постоянный контроль служащих предприятия

Тема 8.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Действия потребителя, непосредственно связанные с выбором, получением, потреблением услуги принято называть:

1) уровнем культуры

2) мотивацией

3) стилем жизни

4) поведением

2. Потребителя, который сделает разовую покупку называют:

1) посетитель

2) клиент

3) приверженец

4) покупатель

3. Потребителя, который регулярно приобретает у вас услугу называют:

1) посетитель

- 2) клиент
- 3) приверженец
- 4) покупатель

4. Потребителя, который не просто регулярно приобретает у вас услугу, но и привлекает новых покупателей называют:

- 1) посетитель
- 2) клиент
- 3) приверженец
- 4) покупатель

5. Культура общества оказывает влияние на поведение потребителей

- 1) не оказывает никакого влияния
- 2) имеет большое влияние
- 3) крайне редко воздействует на поведение

6. Формирование правильного представления о поведении потребителей основано на принципе:

1) регионального и этнического происхождения 2) социального и экономического положения

3) Независимости потребителя его поведение социально закономерно, постигается с помощью исследования и поддается воздействию

4) зависимости поведения потребителей от знания об услуге и уровня материального достатка

7. Поведение потребителей находится под влиянием разных факторов. Доходы, стиль жизни, уровень знаний, увлечения - это факторы:

- 1) Национальные
- 2) личностно-психологические
- 3) природно-климатические
- 4) демографические

8. Поведение потребителей находится под влиянием разных факторов. Стихийное бедствие, погодные условия - это факторы:

- 1) Национальные
- 2) личностно-психологические
- 3) природно-климатические
- 4) демографические

Тема 9.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Услуга впервые появившаяся в данной местности и по своим характеристикам превосходящая другие услуги аналогичного назначения называется:

- 1) лучшая
- 2) дополнительная
- 3) дефицитная
- 4) новая

2. Способ предоставления услуг, выбранный для удобства клиентов, для приближения услуги к потребителю называется:

- 1) новой услугой
- 2) самообслуживанием
- 3) Прогрессивной формой обслуживания
- 4) формой обслуживания

3. Обслуживание, связанное с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения системной платы, предоставляется право на оперативное обслуживание, называется:

- 1) абонементное

2) бесконтактное

3) выездное

4) срочное

4. В сфере финансовых услуг минимизируют затраты времени и являются прогрессивными формами обслуживания:

1) по месту работы

2) самообслуживание

3) выездное

4) срочное

5. Демонстрацию фильмов в 3D формате можно считать новой услугой с точки зрения:

1) отсутствия ранее аналогов на рынке

2) удовлетворения новой потребности

3) с точки зрения принципиального усовершенствования в сравнении с аналогичными

4) нового потребителя

6. Услуга «Автоплатеж ЖКХ через сервис Сбербанк онлайн» можно считать новой услугой:

1) для новой сферы применения

2) ранее вообще не имевшей аналогов

3) с точки зрения удовлетворения новой потребности

4) имевшей хождение на других рынках, но новой для выбранного рынка

Тема 10.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Биологические и социальные особенности являются составляющими:

1) характера

2) потребностей

3) личности

4) культуры

2. Особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности изучает:

1) психология сервиса

2) профессиональная этика

3) социальная психология

4) конфликтология

3. Темперамент, характер, способности - это психические:

1) процессы

2) свойства

3) состояния

4) ощущения

4. Если клиент терпелив, малоактивен, выдержан, ровен в поведении, то он:

1) флегматик

2) холерик

3) сангвиник

4) меланхолик

5. Если клиент вспыльчив, настроение неустойчиво, прямолинеен, то он:

1) флегматик

2) холерик

3) сангвиник

4) меланхолик

6. Работнику контактной зоны необходимо знать психологию сервиса, чтобы:

1) понять поведение клиента, понять свой внутренний мир для оптимального взаимодействия

- 2) манипулировать людьми
- 3) получать макс. прибыль
- 4) найти лучших клиентов для фирмы
- 7. Бедность, усталость, активность, пассивность это психические:
 - 1) процессы
 - 2) свойства
 - 3) состояния
 - 4) ощущения
- 8. Внимание, память, эмоции, выдержка - это психические:
 - 1) процессы
 - 2) свойства
 - 3) состояния
 - 4) ощущения
- 9. Задача, выходящая за предметную область психологии сервиса:
 - 1) изучение механизмов взаимодействия потребителей и работников сервиса с целью лучшего удовлетворения их потребностей
 - 2) изучение потребностей, законов, которыми они руководствуются при покупке
 - 3) раскрытие психологических факторов организации процессов обслуживания
 - 4) изучение качества предоставляемой услуги.
- 10. Потребности, интересы, склонности - есть:
 - 1) социально-обусловленные особенности личности
 - 2) биологически обусловленные особенности личности
 - 3) устойчивые особенности психических процессов
 - 4) верно любое

Тема 11.

Задания с выбором правильного ответа:

- 1. Процесс обслуживания можно мысленно разделить на:
 - 1) два этапа
 - 2) три этапа
 - 3) четыре этапа
 - 4) процесс обслуживания неделим
- 2. Если клиент долго выбирает, пытается учесть как можно больше факторов, «взвесить» все варианты, он принимает:
 - 1) рутинное решение
 - 2) ограниченное решение
 - 3) экстенсивное решение
 - 4) эмоциональное решение
- 3. Оптимальным решением для начала официальных переговоров между клиентом и работником контактной зоны является:
 - 1) интеллигентное
 - 2) личное
 - 3) социальное
 - 4) публичное
- 4. В процессе обслуживания, активного слушания, наблюдения, вопросы - это психические приемы этапа:
 - 1) 1
 - 2) 2
 - 3) 3
 - 4) каждого
- 5. Получить дополнительные сведения, выяснить реальные мотивы, узнать мнение клиента продавцу помогают вопросы:
 - 1) наводящие

- 2) открытые
- 3) закрытые
- 4) альтернативные

6. Рекомендуют использовать осторожно, так как можно вызвать у клиента ощущение дискомфорта, подтверждающие информацию вопросы:

- 1) наводящие
- 2) открытые
- 3) закрытые
- 4) альтернативные

7. Визуальный контакт, язык тела, вопрос-эхо, повторение, отражение эмоций - есть элементы:

- 1) невербального общения
- 2) вербального общения
- 3) активного слушания
- 4) презентации услуги

Тема 12.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Этические знания и этические убеждения - это:

- 1) синонимы
- 2) одно и то же
- 3) разные по смыслу определения

2. Выберите наиболее подходящее определение социальной роли работника контактной зоны:

- 1) сознательно исполняемая роль в рамках ожидания окружающих
- 2) способ поведения, выполняющий защитную функцию
- 3) набор определенных правил поведения, принятых на предприятии сервиса
- 4) общественно-значимое поручение

3. Сферу обслуживания можно сравнить:

- 1) со службой хорошего настроения
- 2) с рингом
- 3) с «полем чудес»
- 4) со скорой помощью

4. Стандарты поведения, форму отношений, принятые в обществе определяют:

- 1) этика
- 2) эстетика
- 3) нравственность
- 4) привычка

5. Доброжелательность, любезность, заботливость, вежливость, тактичность, мастерство - это компоненты:

- 1) психических явлений
- 2) профессионального поведения
- 3) соматического состояния
- 4) невербального общения

6. Документ, где фиксируются требования профессиональной этики, называется:

- 1) памятка работнику контактной зоны
- 2) инструктаж
- 3) кодекс профессиональной этики
- 4) должностная инструкция

Тема 13.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Содержательность, грамотность, понятность, выразительность - это компоненты:

- 1)стиля общения
- 2)моральной зрелости
- 3)кодекса профессиональной этики
- 4)культуры речи

2. Умение сформулировать свои мысли, выслушать посетителя - это проявления:

- 1) доверия
- 2) культуры общения
- 3)гостеприимство
- 4)способ получить макс. выгоду

3. Процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных движений называется:

- 1) поведение
- 2)общение
- 3)конфликт
- 4)выяснение отношений

4. Для сервисной деятельности предпочтительно общение:

- 1) непосредственное
- 2)опосредованное
- 3)вербальное
- 4)невербальное

5. Под особенностями речевых приемов работника контактной зоны в ситуации обслуживания понимают:

- 1) выразительность речи
- 2)культуру речи
- 3)стиль общения
- 4)высокий профессионализм

Тема 14.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Уровень развития и использования эстетических ценностей в процессе деятельности по обслуживанию клиентов - это:

- 1)техническая эстетика
- 2)дизайн
- 3)сфера сервиса
- 4)эстетическая культура сервиса

2. Благоустройство территории, озеленение, витрина, вывеска - это:

- 1)показатели успеха предприятия сервиса
- 2)требования городской администрации
- 3)факторы, влияющие на эстетику, внешнее оформление предприятия сервиса
- 4)элементы рекламы

3. Творческая деятельность направленная на формирование (проектирование) и упорядочивание предметной среды с целью достижения единства ее функциональных и эстетических аспектов - это:

- 1) эстетика
- 2)дизайн
- 3)сфера сервиса
- 4)культура сервиса

4. Задача, не характерная для рекламы:

- 1) информировать население о месте, времени, формах обслуживания

2) воздействовать на формирование спроса на изделия (услуги), чтобы увеличить объем их реализации

Типовое тестовое задание

1. Средство измерения не подлежит поверке. Какой способ применим для контроля его метрологических характеристик?

1. испытания
2. сличение с национальным эталоном
3. калибровка
4. метрологическая аттестация
5. сертификация
6. государственный надзор

2. Укажите наиболее верное определение термина 'контроль' в общем случае:

1. технологическая операция в процессе производства изделия
2. нахождение значения физической величины опытным путем с помощью специальных технических средств
3. экспериментальное определение параметров объекта при заданных значениях характеристик режимов работы
4. определение соответствия действительного значения параметра установленным (заданным) значениям
5. приемка готовых изделий в конце стадии изготовления проверка параметров изделий в процессе изготовления

3. Укажите действительный размер, соответствующий одному отверстию, если на чертеже проставлено диаметр 50U8:

1. 50,000 мм
2. 49,891 мм
3. 49,940 мм
4. 50,070 мм
5. 49,920 мм

4. Погрешность измерения физической величины средством измерений, возникающую при отклонении температуры среды от нормальной, следует рассматривать как ...

1. грубую
2. субъективную
3. методическую
4. инструментальную
5. погрешность из-за изменений условий измерения
6. случайную

5. Если для определения коэффициента линейного расширения материала измеряется длина и температура стержня, то такие измерения называют ...

1. прямыми
2. косвенными
3. относительными
4. совместными
5. совокупными
6. абсолютными

6. Поправка - это ...

1. числовой коэффициент, на который умножают результат измерения с целью исключения систематической погрешности

2. характеристика качества измерения, отражающая близость к нулю погрешности его результата
 3. величина, вводимая в неисправленный результат измерения с целью исключения систематической погрешности
 4. истинное значение физической величины
 5. действительное значение физической величины
7. Действительное значение физической величины - это ...
1. значение физической величины в виде некоторого числа с единицей измерений
 2. значение физической величины, характеризующее конкретный объект, явление или процесс
 3. значение физической величины, измеренное с нулевой погрешностью
 4. истинное значение физической величины
 5. значение физической величины, найденное экспериментальным путем и настолько близкое к истинному значению, что может его заменить
8. Предел допускаемой погрешности средства измерений - это ...
1. погрешность средства измерений, близкая к нулю
 2. сумма основной и дополнительных погрешностей средства измерений
 3. класс точности средства измерений
 4. нормируемая метрологическая характеристика средства измерений
 5. максимальная погрешность, установленная нормативным документом для оценки пригодности средства для измерений
9. Нормальные условия измерений - это измерения, производимые ...
1. в специализированных лабораториях
 2. при отсутствии влияния внешних воздействующих факторов
 3. при минимальных систематических и случайных погрешностях
 4. средством измерения, имеющим нормированные метрологические характеристики
 5. при температуре 20 градусов Цельсия, атмосферном давлении 760 мм. рт. ст., относительной влажности 60%
10. Техническую основу Государственной системы обеспечения единства измерений составляют ...
1. совокупность эталонов единиц физических величин и шкал измерений
 2. система единиц физических величин (СИ)
 3. совокупность стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов
 4. совокупность стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов
 5. совокупность средств измерений, находящихся в эксплуатации торговыми организациями
 6. система государственной и ведомственной метрологической аттестации, поверки и калибровки средств измерений
11. Средства измерений, подлежащие государственному метрологическому контролю и надзору, в процессе эксплуатации подвергаются ...
1. поверке
 2. калибровке
 3. сертификации
 4. метрологической аттестации
 5. государственным испытаниям
 6. сличению с государственным эталоном
12. При контроле размера 100F8 предел допускаемой погрешности измерения следует принять равным ...
1. 0,036 мм

2. 0,090 мм
3. 0,018 мм
4. 0,027 мм
5. 0,054 мм

13. Сертификация средств измерений в России проводится ...

1. в добровольном порядке
2. в обязательном порядке
3. по указанию руководителя субъекта РФ
4. по просьбе национального органа по сертификации
5. по указанию Государственной метрологической службы
6. по указанию Международной организации мер и весов

14. Что является исходным при определении предела допускаемой погрешности измерения данного размера?

1. основное отклонение
2. наибольший предельный размер
3. номинальный размер
4. допуск размера
5. наименьший предельный размер
6. масса детали

15. Выберите средство измерения из числа указанных для контроля вала диаметром 20U8:

1. штангенциркуль с ценой деления 0,1 мм, пределами измерений 0-125 мм, предельной погрешностью измерения плюс-минус 150 мкм
2. штангенциркуль с ценой деления 0,05 мм, пределами измерений 0-200 мм, предельной погрешностью измерения плюс-минус 80 мкм
3. микрометр с ценой деления 0,01 мм, пределами измерений 0-25 мм, предельной погрешностью измерения плюс-минус 5,5 мкм
4. микрометр с ценой деления 0,01 мм, пределами измерений 25-50 мм, предельной погрешностью измерения плюс-минус 7,5 мкм
5. длинномер с ценой деления 0,001 мм, пределами измерений 0-250 мм, предельной погрешностью измерения плюс-минус 2,0 мкм

16. Взаимозаменяемость - это ...

1. сочетание принципов и средств измерений, соответствующих единым установленным требованиям
2. пригодность объекта к совместному использованию с другим объектом, не вызывающему нежелательных взаимодействий
3. пригодность для использования одного объекта вместо другого при выполнении всех требований, предъявляемых к объекту в целом
4. совокупность средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений при изготовлении продукции

17. К основным единицам Международной системы единиц СИ относятся:

1. единица длины - метр
2. единица времени - секунда
3. единица силы - ньютон
4. единица работы (энергии) - джоуль
5. единица силы электрического тока - ампер
6. единица электрического напряжения - вольт

18. К основным единицам Международной системы единиц СИ не относятся:

1. единица длины - метр
2. единица массы - килограмм
3. единица силы - ньютон

4. единица работы (энергии) - джоуль
5. единица мощности - ватт
6. единица силы электрического тока - ампер

19. В зависимости от взаимного расположения полей допусков отверстия и вала посадки соединяемых деталей могут быть следующими:

1. посадка с зазором
2. посадка в системе отверстия
3. посадка с натягом
4. посадка в системе вала
5. переходная посадка
6. комбинированная посадка

20. Укажите действительный размер, соответствующий годному валу, если на чертеже проставлено диаметр 20r6:

1. 20,000 мм
2. 20,020 мм
3. 20,025 мм
4. 20,030 мм
5. 20,035 мм
6. 20,040 мм

21. Укажите годный вал, если на чертеже проставлено диаметр 40f7, а в результате измерения получены следующие значения действительного размера:

1. 40,000 мм
2. 39,980 мм
3. 39,970 мм
4. 39,960 мм
5. 39,950 мм
6. 39,920 мм

22. Какие значения действительного размера относятся к группе исправимого брака, если в результате измерения вала диаметром 60f7 были получены следующие данные:

1. 60,000 мм
2. 59,990 мм
3. 59,980 мм
4. 59,970 мм
5. 59,950 мм
6. 59,940 мм

23. Укажите размеры отверстий, относящиеся к группе неисправимого брака, если на чертеже проставлено диаметр 60F7:

1. 60,100 мм
2. 60,080 мм
3. 60,070 мм
4. 60,060 мм
5. 60,050 мм
6. 60,030 мм

24. Контроль, осуществляемый с применением средств измерений, называется:

1. механизированным
2. автоматическим
3. активным
4. альтернативным
5. измерительным

6. дифференцированным
25. В теории измерений принято, в основном, различать следующие типы шкал:
1. аналоговые шкалы
 2. цифровые шкалы
 3. шкалы наименований
 4. шкалы порядка (ранга)
 5. шкалы разностей (интервалов)
 6. шкалы отношений
26. Истинное значение физической величины - это ...
1. значение физической величины, найденное с помощью абсолютно совершенного средства измерений
 2. значение физической величины, найденное с нулевой погрешностью
 3. идеализированное понятие, непригодное для практических целей и аналогичное понятию 'абсолютная истина'
 4. действительное значение, полученное экспериментальным путём
 5. значение, которое идеальным образом характеризует в количественном и качественном отношении физическую величину
27. Высшим органом в мире по вопросам установления единиц величин и их определений, методов воспроизведения и эталонов является ...
1. Международная организация мер и весов
 2. Международный комитет по мерам и весам
 3. Международное бюро мер и весов
 4. Генеральная конференция по мерам и весам
 5. Международная организация законодательной метрологии
 6. Международный комитет законодательной метрологии
28. Укажите посадки с зазором, выполненные в системе отверстия, если на чертеже указано:
1. диаметр 50H9/c19
 2. диаметр 50D9/h9
 3. диаметр 50H7/s6
 4. диаметр 50H8/r8
 5. диаметр 50H8/h8
 6. диаметр 50R7/h6
29. Укажите посадки с натягом, выполненные в системе вала, если на чертеже указано:
1. диаметр 60D9/h9
 2. диаметр 60H9/d9
 3. диаметр 60H7/k7
 4. диаметр 60P7/h6
 5. диаметр 60H11/h11
 6. диаметр 60S9/h8
30. К приставкам, используемым для образования наименований и обозначений десятичных кратных (больших) единиц в системе СИ, относятся ...
1. тера
 2. пико
 3. пета
 4. фемто
 5. экса
 6. атто
31. К приставкам, используемым для образования наименований и обозначений десятичных дольных (меньших) единиц в системе СИ, относятся ...
1. пико

2. пета
3. атто
4. гига
5. зепто
6. зетта

32. Внесистемные единицы, допускаемые к применению наравне с единицами Международной системы СИ без ограничения срока, - это ...

1. тонна
2. карат
3. час
4. морская миля
5. литр
6. киловатт-час

33. Внесистемные единицы, временно допускаемые к применению до принятия по ним соответствующих международных решений, - это ...

1. морская миля
2. парсек
3. узел
4. гектар
5. оборот в минуту
6. карат

34. К производным единицам СИ, имеющим специальные наименования и обозначения в честь заслуг выдающихся деятелей науки, относятся ...

1. кельвин
2. ньютон
3. ампер
4. джоуль
5. ватт
6. люмен

35. Средство измерений, предназначенное для воспроизведения и хранения единицы величины с целью передачи ее размера другим средствам измерений данной величины - это ...

1. рабочий эталон
2. первичный эталон
3. вторичный эталон
4. эталон единицы величины
5. эталон-свидетель
6. эталон-копия

36. Укажите, какие из перечисленных средств измерений подлежат государственному метрологическому контролю:

1. весы на сельскохозяйственном рынке
2. медицинский термометр для домашних условий
3. электронный секундомер на международных спортивных соревнованиях
4. дозиметр для контроля уровня радиации
5. весы для определения массы патрона стрелкового оружия
6. микрометр, используемый на учебных занятиях по метрологии

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа

3. Создать свою классификацию услуг, имеющихся на рынке Приморского края.
4. Объективные факторы развития сферы услуг в РФ
5. Роль государственных механизмов в развитии услуг
6. Развитие малого бизнеса в РФ
7. Составление коллажа, содержащего: материал об организации пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (банки, офисы предприятий, мед. учреждения, гостиницы, бутики, салоны красоты и пр.). Анализ специфических особенностей организации зоны обслуживания, эстетические решения, наличие специального оборудования, наличие персонала (в количестве и по должностям). Определение удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для потребителей.
8. Особенности организационной структуры и производственного менеджмента на предприятии сервиса.
9. Формирование кодекса поведения сотрудников предприятия сервиса.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

Примерный перечень вопросов к зачёту

1. В чем заключается государственное регулирование применительно к таким объектам, как продукция и услуги?
2. Дайте определение термина «техническое регулирование».
3. Охарактеризуйте три основных элемента технического регулирования.
4. Каковы цели и задачи технического регулирования?
5. Дайте определение термина «технический регламент». Каков статус имеет технический регламент?
6. Каковы требования к содержанию технического регламента?
7. Назовите виды технических регламентов в зависимости от области распространения и устанавливаемых требований.
8. В чем заключается различие понятий «установление требований», «применение требований» и «исполнение требований»?
9. Какую информацию несет знак обращения на рынке? Какой аналог этому знаку имеется на европейском рынке?
10. Дайте определение термина «стандартизация».
11. Сформулируйте основные цели, стоящие перед стандартизацией.
12. Что называется объектом стандартизации?
13. Дайте понятие нормативного документа (НД).
14. Какие документы относятся к нормативным документам по стандартизации? Дайте их краткую характеристику.
15. Перечислите и дайте характеристику основным принципам, на которых базируется стандартизация.
16. Перечислите категории основных документов по стандартизации.

17. Охарактеризуйте объекты стандартизации и требования, устанавливаемые к ним различными категориями НД по стандартизации.
18. Какие виды стандартов вы знаете? Охарактеризуйте содержание и структуру стандартов различных видов.
19. Каким образом пользователи получают информацию о действующих ГОСТ Р, сроках их действия и изменениях к ним?
20. Раскройте сущность такого метода стандартизации, как «упорядочение объектов». Дайте определения составляющих его методов: систематизация, селекция, симплификация, типизация и оптимизация.
21. В чем заключается параметрическая стандартизация?
22. Дайте определение термину «Унификация продукции». Какие виды унификации вы знаете?
23. Раскройте сущность следующих методов стандартизации: агрегатирование, комплексная стандартизация, опережающая стандартизация.
24. Какой стандарт называется опережающим? Роль опережающих стандартов в научно-техническом прогрессе и обеспечении конкурентоспособности продукции.
25. В чем состоит принципиальное различие между понятиями «орган по стандартизации» и «служба по стандартизации»? Дайте характеристику органов и служб по стандартизации. Их функции в организации работ по стандартизации.
26. Дайте определения понятиям: «региональная стандартизация», «международная стандартизация», «национальная стандартизация».
27. Охарактеризуйте структуру международной организации по стандартизации ИСО. Область ее компетенции.
28. Что называется комплексом стандартов?
29. Перечислите известные вам системы (комплексы) межгосударственных стандартов.
30. Перечислите семь направлений развития национальной стандартизации.
31. Дайте определение понятия «метрология».
32. Дайте определение основным терминам в области метрологии: «измерение», «погрешность измерений», «средство измерений», «эталон единицы величины», «единство измерений».
33. Что является основным объектом измерения в метрологии?
34. Классификация измерений: по характеристики точности; по числу измерений в ряду измерений; по отношению к измерению измеряемой величины; по общим приемам получения результатов измерений.
35. Что называется методом измерений? Классификация методов измерений по различным признакам: по общим приемам получения результатов измерений; по условиям измерения; по способу сравнения измеряемой величины с ее единицы.
36. Что называется средством измерения? Классификация средств измерений по конструктивному исполнению и метрологическому назначению.
37. Какие средства измерений (СИ) называются мерами?
38. Какие средства измерений называются измерительными преобразователями?
39. Какие средства измерений называются измерительными приборами, измерительными установками, измерительными системами?
40. Какие по метрическому назначению СИ называются рабочими, а какие эталонами?
41. Дайте определения основным метрологическим характеристикам СИ: «диапазон измерений», «порог чувствительности», «погрешность», «точность измерений» и связанные с ней «систематическая погрешность» и «случайная погрешность», «сходимость» и «воспроизводимость результатов измерений».
42. Назовите метрологические характеристики СИ, определяющие:
 - область применения,
 - качество измерения.

43. Какая характеристика определяет точность измерения СИ? Чем в большинстве случаев определяется класс точности СИ?
44. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на результат измерений.
45. Раскройте сущность системы воспроизведения единиц физических величин и передачи размера средствами измерений.
46. Расшифруйте аббревиатуру ГСИ.
47. Охарактеризуйте структуру государственной метрологической службы.
48. Что является объектами государственного метрологического контроля и надзора?
49. В чем заключается цель государственного метрологического контроля и надзора?
50. Перечислите и охарактеризуйте виды государственного метрологического контроля.
51. Что такое «поверка СИ»? Что является объектом поверки СИ?
52. Как подтверждаются результаты положительной поверки СИ?
53. Что понимают под калибровкой средств измерений? В чем ее отличие от поверки СИ?
54. По каким причинам единство измерений становится объектом технических регламентов?
55. Перечислите направления совершенствования метрологической деятельности.
56. Какие лица или органы участвуют в подтверждении соответствия.
57. Перечислите возможные формы подтверждения соответствия. Какая форма подтверждения соответствия преобладает в РФ, а какая за рубежом?
58. Какая сторона подтверждает соответствие:
 - при сертификации;
 - при декларировании соответствия?
59. Дайте понятие сертификации.
60. Что понимается под термином «третья сторона» при сертификации?
61. Дайте определение термина «система сертификации».
62. Какие термины или отличительные знаки применяют как подтверждение соответствия при сертификации? Дайте их характеристику.
63. Перечислите основные цели сертификации.
64. Какими принципами руководствуются при проведении сертификации?
65. Какой вид сертификации называется обязательной?
66. Какими документами определяется перечень объектов обязательной сертификации?
67. Охарактеризуйте правила выполнения работ при обязательной сертификации.
68. В чем сходство и в чем различие в процедурах обязательной сертификации и декларирования соответствия?
69. В чем заключается специфическая цель добровольной сертификации? Порядок выполнения работ по добровольной сертификации.
70. Кем заверяется копия сертификата соответствия?
71. Кто является участниками (субъектами) обязательной сертификации? Обязанности и функции субъектов обязательной сертификации.
72. Кто является участниками добровольной сертификации?
73. Какие законодательные и подзаконные акты Российской Федерации лежат в основе работ по сертификации?
74. Какие виды нормативных документов по стандартизации входят в систему документов, лежащих в основе работ по сертификации?
75. Дайте определение термина «схема сертификации». В чем различие понятий «схема сертификации» и «порядок сертификации»?
76. Охарактеризуйте четыре возможных способа доказательства соответствия, которые могут использоваться в различных схемах сертификации.
77. Перечислите основные этапы сертификации продукции.

78. Какие цвета имеют бланки сертификата соответствия при обязательной сертификации и добровольной сертификации?
79. Различаются ли между собой формы сертификатов соответствия при обязательной и добровольной сертификации?
80. В чем заключаются функции органа по сертификации?
81. В чем отличие схем сертификации продукции от схем сертификации услуг?
82. Назовите основные причины, побуждающие предприятия и организации сертифицировать не продукцию и услуги, а систему качества, действующую на предприятии.
83. Назовите нормативные документы, которые используются при сертификации систем качества.
84. Охарактеризуйте правила и порядок сертификации систем качества.
85. Перечислите направления совершенствования сертификации.

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

«Зачтено» - Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

«Не зачтено» - Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины.

В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1 Крылова Г.Д. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: учебник [Электронный ресурс] / Г.Д. Крылова. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 672 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

2 Основы стандартизации, метрологии и сертификации [Электронный ресурс] / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов, В.М. Мишин, А.В. Архипов. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 448 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687>

3 Аристов А.И. Метрология, стандартизация, сертификация : учеб. пособие : [+ cd rom] / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др.. - 2012, М. : ИНФРА-М. - (Высшее образование)

4 Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт: ИД Юрайт, 2010.

5 Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.

6 Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация / А.Г. Сергеев, В. В. Терегеря. – М.: Юрайт: ИД Юрайт, 2011.

б) дополнительная литература

1 Никольская Е.Ю. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии: Учебно-методический комплект / Е.Ю. Никольская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/213932?cldren=0>

- 2 Гугелев А.В. Стандартизация, метрология и сертификация.-М.: Дашков и К, 2012
- 3 Колчков В.И. Метрология, стандартизация, сертификация. - М.:Форум:НИЦ ИНФРА-М,2013-432 с.(ВО)
- 4 Любомудров С.А.Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013-206 с.
- 5 Чубенко Е.Ф. Метрология, стандартизация и сертификация: пособие по кусовому проектированию. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

Интернет-ресурсы

1. <http://www.gost.ru>,
2. <http://rgtr.ru>,
3. <http://www.standartizac.ru>,
4. <http://base.garant.ru>,
5. <http://www.consultant.ru/>
6. <http://quality.eup.ru/>
7. <http://metrologu.ru/>