ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сведения о сертификате ЭП

Сертификат: 760c46c7ad7c92e9102a2ca51ba1d84d
Владелец: Новикова Наталья Геннадьевна
Действителен: с 30.07.2025 по 23.10.2026

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 7 от «17» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.13 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СЕРВИСЕ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.01 Сервис*

направленность (профиль): *Цифровые сервисы для бизнеса*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2025*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент высшей школы сервиса	***к.т.н. Иванов В.А.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент высшей школы сервиса	***к.т.н., доцент Деменев А.В.***

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.О.13 «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата и относится к профессиональной обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Цифровые сервисы для бизнеса».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение.

Цель дисциплины: изучение основных понятий и приобретение практических навыков в области, стандартизации, сертификации; понимание роли, стандартизации, сертификации в обеспечении качества, безопасности и конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

Задачи дисциплины: изучение основных понятий стандартизации, ознакомление с системой менеджмента качества по рекомендациям международных стандартов ИСО; получение представлений о сущности управления качеством продукции и услуг, о системах качества; ознакомление с основами сертификации, формах подтверждения соответствия.

Дисциплина Б1.О.13 «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» в соответствии с рабочим учебным планом ОПОП ВО уровня бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-3.1. (Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий), ОПК-3.2. (Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами), ОПК-3.3. (Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством).

Содержание дисциплины Б1.О.13 «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» охватывает круг вопросов, связанных с основами технического регулирования, техническими регламентами, системой стандартизации в сфере сервиса недвижимости и жилищно-коммунального хозяйства, международными нормативными документами: стандартами серии ИСО 9000, ХАССП, гармонизацией национальной системы стандартизации с международными нормативными документами подтверждением соответствия, добровольной сертификацией услуг в сфере сервиса, сводными характеристиками результатов измерений, факторами, влияющими на качество работы сервисной организации, качеством персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры, качеством продукции и качеством обслуживания, основными терминами и определениями квалиметрии, показателями качества услуг.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре и на 1 курсе на 2 семестре для очной формы обучения, и на 1 курсе 2 семестре и 2 курсе 3 семестре для заочной формы продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, практические занятия в форме: семинары-тренинги, выполнение заданий в рабочей тетради, решение ситуационных задач, разработка групповых проектов, доклады-презентации, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины проводится (в устной и письменной форме, в виде тестов, устных опросов, решения ситуационных задач, защиты практических работ), промежуточная аттестация в форме зачёта (1 семестр) и экзамена (2 семестр) для очной и зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр) для заочной форм обучения. Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся по дисциплине Б1.О.13 «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе».

На очной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (68 часов), занятия семинарского типа (72 часа), консультации (4 часа), проведение промежуточной аттестации (4 часа) и самостоятельная работа студента (104 часов).

На заочной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часа) занятия, практические занятия (4 часа), самостоятельная работа студента (236 часов), групповые консультации (4 часа), промежуточная аттестация (4 часа).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке к государственной итоговой аттестации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	ОПК-3	способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части: ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.13 «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата и относится к обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Цифровые сервисы для бизнеса».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке к государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/ 252 акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

4.1. Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	148	110	38
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	68	52	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	72	54	18
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	72	54	18
1.3	**Консультации**	4	2	2
1.4	**Промежуточная аттестация**	4	2	2
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**104**	**34**	**70**
3	**Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)**	**4**	**2 Зач**	**2 Экз**
4	**Общая трудоемкость час**	**252**	**144**	**108**
	з.е.	7	4	3

4.2. Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			2	3
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**16**	**8**	**8**
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2
	Семинары			
	Лабораторные работы			

	Практические занятия	4	2	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	4	2	2
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**236**	**100**	**136**
3	**Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)**	**4**	**2 Зач**	**2 Экз**
4	**Общая трудоемкость час**	**252**	**108**	**144**
	з.е.	7	3	4

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1-3. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	4	вводная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №1.**			4	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
2-3/1		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	6	Традиционная					4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
4/1		Л:Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в сервисе ЖиКН. ПР: Занятие 4-6: «Изучение технического законодательства»	4	Традиционная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №2**			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5-6/1		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 7-9.: «Государственная информационная система маркировки»	6	Традиционная	6	Семинар-тренинг			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
7/1		Л:Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере сервиса. ПР: Занятие 10-12. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов»	4	Проблемная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
8/1		Л:Тема 1.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты качества услуг стран СНГ. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование.	4	Традиционная					2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
9-10/1		Л:Тема 1.7. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 13-14. «Расшифровка маркировочных знаков»	6	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради.			2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
11-12/1		Л:Тема 1.8. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 15-16. : «Анализ реального сертификата соответствия»	6	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №3**			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 17-18. «Акционерное общество получило сертификат соответствия»			4	Ситуационная задача			2	Проработка учебного материала.
13-15/1		Л:Тема 1.9. Сертификация в различных сферах сервиса. ПР: Занятие 19-21.: «Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса.»	6	проблемная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради.			2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
16-18/1		Л:Тема 1.10. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы сервиса. ПР: Занятие 22-24. Подготовка реферата и презентации на тематику в рамках изучения курса.	6	Традиционная	6	Доклад-презентация **Контрольная точка №4**			2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 25. Опрос по разделу 1.			2	Устный опрос				Проработка учебного материала.
		ПР: Занятие 26-27. Тестирования по разделу 1.			4	Тестирование.				Проработка учебного материала. Под-готовка к промежуточной аттестации
		Консультация					2			

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа										
1/2	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 28-29. «Изучение понятия «качество»	2	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №1.**			10	Составление терминологического словаря

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
3/2		Л:Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. Квалиметрия. ПР: Занятие 30. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос.			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5/2		Л:Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 31. «Мировой опыт в управлении качеством»	2	Традиционная	2	Ситуационная задача. Устный опрос. **Контрольная точка №2**			10	Проработка учебного материала

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
7/2		Л:Тема 2.5. ПР: Занятие 32. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)»			2	Ситуационная задача			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
9/2		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества. Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества ПР: Занятия 33 Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача)	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			10	Проработка учебного материала

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
11/2		Л:Тема 2.8. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества сис- темы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 34. Тестирования по разделу 2.	2	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача. Устный опрос. **Контрольная точка №3**			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
13/2		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР: Занятия 35-36 «Разработка Политики в области качества в сфере ЦСБ» (групповой проект).	2	Традиционная	4	Групповой проект. Доклад-презентация **Контрольная точка №4.**			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
15/2		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	2	Традиционная					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
17/2		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции	2	Лекция (проблемная)					5	Проработка учебного материала. Подготовка к промежуточной аттестации.

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
18/2		Консультация					2			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										
		Итого	68		72		4		104	

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	вводная		Семинар-тренинг			11	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	1	Традиционная					11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
2/2		Л:Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса ПР: Занятие 2: «Изучение технического законодательства»			1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос **Контрольная точка №1.**			11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
3/2		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 3.: «Государственная информационная система маркировки»							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
4/2		Л:Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5/2		Л:Тема 1.6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5/2		Л:Тема 1.7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. : «Анализ реального сертификата соответствия»							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
6/2		Л:Тема 1.8. Сертификация в различных сферах сервиса. ПР: Занятие 7.: «Международная система единиц физических величин (СИ)»							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
6/2		Л:Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы сервиса. ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 9. Тестирование по разделу 1.			1	Тестирование. **Контрольная точка №2** **Контрольная точка №3** **Контрольная точка №4**				Проработка учебного материала. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Консультация					2			
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа										

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10. «Изучение понятия «качество»	2	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос **Контрольная точка №1.**			14	Составление терминологического словаря

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.							12	Проработка учебного материала

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
2/3		Л:Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. ПР: Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Л:Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества							12	Проработка учебного материала

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
3-4/3		Л:Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)»							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 13. «Акционерное общество получило сертификат соответствия»							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качества. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества							12	Проработка учебного материала

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР: Занятия 15-17 «Разработка Политики в области качества в сфере сервиса» (групповой проект)..							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.							12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 18. Тестирование по разделу 2.			1	Тестирование **Контрольная точка №2** **Контрольная точка №3** **Контрольная точка №4**			14	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Консультация					2			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										
		Итого	4		4		8		236	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
(1 семестр) (2 семестр)				
1	1. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	4	11	**Основная литература** 1. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1882575 2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2127015 3. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2087316 **Дополнительная литература** 1. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учебное
2	2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	4	11	
3	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	4	11	
4	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	4	11	
5	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	4	11	
6	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	2	11	

7	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	4	11	пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0338-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=991962 2. Управление качеством: самооценка : учебное пособие / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Г. А. Соседов, Е. Б. Герасимова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-735-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1012430 3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL:
8	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	4	11	
9	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	4	12	
(2 семестр) (3 семестр)				
10	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	6	14	**Основная литература** 1. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1882575 2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2127015 3. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее
11	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	6	12	
12	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	6	12	
13	4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. 4 часа.	6	12	
14	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	6	12	

© РГУТИС

15	6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	6	12	образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2087316
16	7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качества. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества	6	12	**Дополнительная литература** 1. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учебное пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0338-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=991962 2. Управление качеством: самооценка : учебное пособие / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Г. А. Соседов, Е. Б. Герасимова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-735-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1012430 3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL:
17	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	7	12	
18	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	7	12	
19	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	7	12	
20	11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции.	7	14	

© РГУТИС

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ пп	Индекс компе-тенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
		ОПК-3.1. - Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Все разделы	Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.	Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.	Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.
		ОПК-3.2. - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами		Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов.	Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.	Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.

© РГУТИС

		ОПК-3.3. - Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством		Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг	Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания	Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг

© РГУТИС

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание сущности, понятия и методов оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий; основных положений и принципов обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов; основных принципов, форм и методов функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг. Умение применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий; применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации; использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания. Владение навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий; навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами; навыками работы с	Выполнение заданий в рабочей тетради. Ситуационная задача. Устный опрос Доклад-презентация	Студент продемонстрировал знание сущности, понятия и методов оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий; основных положений и принципов обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов; основных принципов, форм и методов функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг. Студент продемонстрировал умение применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий; применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации; использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания. Студент продемонстрировал владение навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий; навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его	Формирование способности оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

© РГУТИС

документационным обеспечением системы управления качеством услуг.		приведению в соответствии с международными и национальными стандартами; навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг.	

«Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос по вопросам в п.7.3.)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;	Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

© РГУТИС

	допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	вопросы излагаются систематизировано и последовательно; продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; продемонстрировано усвоение основной литературы. ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; продемонстрировано усвоение основной литературы	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии,	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах,

© РГУТИС

«2»	которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. □ не сформированы компетенции, умения и навыки.	неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; □ не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	**оценка**
выполнено верно заданий	«5», если (90 –100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – презентация учебного материала

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации учебного материала

Критерии	**оценка (100 баллов – max)**
Соответствие презентации содержанию написанной статьи Презентация должна раскрывать основные положения статьи. Докладчик ставит задачу и цели, обрисовывает проблему исследования, методы и методологию, докладывает основные результаты исследования, делает выводы.	10
Соблюдение регламента. Студенту отводится 5 минут на презентацию и до 5 минут на ответы на вопросы студентов. Если презентация затягивается и продолжается более 5 минут, оценка докладчику снижается за неумение эффективно распределить время выступления.	15
Качество слайдов. Презентация должна содержать минимум текста: только тезисы. Комментарии к тезисам даются докладчиком в устной форме. Поощряется демонстрация графических материалов, фотографий, графиков, таблиц и т.д.	15
Комментарии докладчика к слайдам. Комментарии даются четко и ясно, не зачитываются докладчиком и не дублируют текст слайдов. Докладчик имеет право «подсматривать» в свои записи, но зачитывание этих записей не допускается! *Зачитанное студентом выступление оценивается как неудовлетворительное.*	20
Владение аудиторией. Комиссия преподавателей оценивает внимание студентов к презентации, порядок в аудитории, способность докладчика обеспечить тишину, привлечь интерес к своей презентации. Докладчик презентует свой доклад не	25

© РГУТИС

преподавателю, а своим согруппникам! Недостаточное внимание аудитории к презентации, шум в помещении оценивается как неумения докладчика заинтересовать слушателя и существенно снижает оценку презентации.	
Дискуссия. Отсутствие корректных вопросов от студентов означает посредственное качество презентации. От аудитории должно поступить не менее 3 вопросов. Докладчик, в свою очередь, должен ответить на них четко и ясно, уложившись в регламент (5 минут).	15
Итого:	100

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №1**	Решение практических задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией. В течение 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным вопросам к практической задаче.
		Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №2**	Решение практических задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией. В течение 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным вопросам к практической задаче.
		Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №3**	Решение практических задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией. В течение 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным вопросам к практической задаче.

© РГУТИС

		Доклад-презентация **Контрольная точка №4**	Каждый студент должен выбрать тему для доклада. После выбора готовится пояснительная записка, на ее основе – презентация. Доклад оформляется в соответствии с требованиями. Каждый студент презентует свой доклад в форме мультимедийной презентации. Время для доклада до 10 мин. По окончании выступления предполагается небольшая групповая дискуссия и ответы на возможные вопросы.
	Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. **Контрольная точка №1.**	Решение практических задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией. В течение 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным вопросам к практической задаче.
		Ситуационная задача. Устный опрос. **Контрольная точка №2**	Решение ситуационных и практических задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией. В аудитории в течение 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным вопросам к ситуационной задаче и сданы преподавателю на проверку.
		Ситуационная задача. Устный опрос. **Контрольная точка №3**	Решение ситуационных и практических задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией. В аудитории в течение 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным вопросам к ситуационной задаче и сданы преподавателю на проверку.
		Доклад-презентация **Контрольная точка №4.**	Каждый студент должен выбрать тему для доклада. После выбора готовится пояснительная записка, на ее основе – презентация. Доклад оформляется в соответствии с требованиями. Каждый студент презентует свой доклад в форме мультимедийной презентации. По окончании выступления предполагается небольшая групповая дискуссия и ответы на возможные вопросы.

Перечень оценочных средств для текущего контроля
Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

© РГУТИС

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и метрологии в России.
3. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
4. Объекты и субъекты стандартизации.
5. Органы и службы стандартизации РФ
6. Принципы стандартизации
7. Функции стандартизации
8. Средства стандартизации
9. Категории стандартов
10. Нормативным документам по стандартизации в России
11. Виды стандартов
12. Методы стандартизации
13. Система классификации технико-экономической информации.
14. Кодирование технико-экономической информации.
15. Классификаторы
16. Штриховое кодирование
17. Закон «О техническом регулировании»
18. Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
19. Порядок проведения сертификации
20. Международная сертификация продукции
21. Деятельность ИСО в области сертификации
22. Международная система сертификации электротехнических изделий МЭК (МЭКСЭ)
23. Последовательность работ и порядок сертификации
24. Определение метрологии и основные понятия
25. Виды измерений
26. Методы измерений
27. Погрешности измерений
28. Основные термины и определения в области качества продукции
29. Концепция процесса управления качеством продукции
30. Процессы системы качества
31. Методологические основы управления качеством
32. Стандартизация и качество продукции

Типовые задания по оценке сформированности компетенции

ОПК-3

№	Содержание задания
Задания закрытого типа на установление соответствия	
1.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

© РГУТИС

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:

Методы стандартизации	*Описание метода*
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретн объектов, которые признаются нецелесообразными для дальней производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельн стандартных унифицированных узлов, многократно используем создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов дет агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношени уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объе стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальны последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемо параметра.

А	**Б**	**В**	**Г**	**Д**

2. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие

А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основн параметры (размеры), требования к качес упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные

© РГУТИС

			требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации
Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами
В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)
Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)

А	**Б**	**В**	**Г**

3. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:

Стандарты	**Категория**
А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.
Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.
В) Национальные стандарты	3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды

© РГУТИС

	продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли.
Г) Отраслевые стандарты	4) разрабатываются на территории данной страны
	5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира.

А	Б	В	Г

4. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие

Понятие	Определение
А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам
Б) Схема сертификации	2) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.
В) Сертификат соответствия	3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции
Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям
	5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному

© РГУТИС

	технологическому процессу, товару, услуге).

А	Б	В	Г

5. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:

Наименование стандарта	Международные стандарты
А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004
Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001
В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000
Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002
	5) ISO 19011

А	Б	В	Г

6. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие

© РГУТИС

А	Управление качеством	1	14000	
Б	Экологический менеджмент	2	26000	
В	Социальная ответственность	3	50001	
Г	Энергетический менеджмент	4	9000	

А	Б	В	Г

7. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между знаками и их названиями

А		1	Знак обращения на рынке Российской Федерации
Б		2	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
В		3	Знак соответствия техническим регламен Таможенного Союза ЕврАзЭС
Г		4	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза

А	Б	В	Г

8. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

© РГУТИС

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие

А	Центральный орган по сертификации	1	Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия
Б	Совет по сертификации	2	Организует и проводит проверку условий производства сертифицируемой продукц
В	Орган по сертификации	3	Управляет системой, организует работу и устанавливает общие правила проведени сертификации в системе
Г	Испытательный центр	4	Разрабатывает предложения по формированию единой политики сертификации в рамках системы

А	**Б**	**В**	**Г**

9. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие законов и их характеристик:

А	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной безопасности страны.
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандартизации, виды стандартов, требования к их содержанию и

© РГУТИС

			построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора

А	Б	В	Г

10. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие между термином и методом стандартизации:

А	Органолептический метод	1	Метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат
Б	Регистрационный метод	2	Метод, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств
В	Расчётный метод	3	Метод, отражающий использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от её параметров.
Г	Измерительный метод	4	Метод, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств и контроля

А	Б	В	Г

© РГУТИС

11. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие форматов и листов чертежей, предусмотренных стандартами на конструкторскую документацию всех отраслей промышленности и строительства:

Обозначение формата	**Размеры сторон формата, мм**
А) А0	1) 210x297
Б) А1	2) 297x420
В) А2	3) 420x594
Г) А3	4) 594x841
Д) А4	5) 841x1189

А	**Б**	**В**	**Г**	**Д**

12. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между стандартами и их категориями:

А	ISO 9001-2015	1	Национальный стандарт
Б	ГОСТ 23838-2024	2	Межгосударственный стандарт
В	ГОСТ Р 52113-2014	3	Международный стандарт

© РГУТИС

Г	ОСТ1-00017-77	4	Отраслевой стандарт

А	Б	В	Г

13. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между названиями приставок для кратных единиц системы СИ и значениями их десятичных множителей:

А	Гига	1	10^{12}
Б	Пета	2	10^{9}
В	Тера	3	10^{18}
Г	Экса	4	10^{15}

А	Б	В	Г

14. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между категорией стандарта и записью его названия:

А	Национальный стандарт	1	ИСО 9001:2000
Б	Международный стандарт	2	ПМГ 05-94
В	Инструкция	3	МИ 2232-2000 ГСИ
Г	Правила	4	ГОСТ Р 1.5-2012

© РГУТИС

А	Б	В	Г

15. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между аббревиатурой и полным названием стандартов:

А	ГОСТ	1	Республиканский стандарт
Б	ОСТ	2	Стандарт предприятия
В	РСТ	3	Отраслевой стандарт
Г	СТП	4	Межгосударственный стандарт

А	Б	В	Г

16. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между термином и определением:

А	Стандартизация	1	Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства
Б	Метрология	2	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил
В	Сертификация	3	Процедура подтверждения соответствия объектов выдвинутым требованиям
Г	Квалиметрия	4	Наука о количественной оценке качества

© РГУТИС

А	Б	В	Г

17. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между термином и формой стандартизации:

А	Типизация	1	Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.
Б	Унификация	2	Рациональное уменьшение числа типов, видов и размеров объектов одинакового функционального назначения
В	Симплификация	3	Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.
Г	Агрегатирование	4	Метод создания новых машин, приборов и другого оборудования путем компоновки конечного изделия из ограниченного набора стандартных и унифицированных узлов и агрегатов, обладающих геометрической и функциональной взаимозаменяемостью

А	Б	В	Г

18. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

© РГУТИС

Формулировка задания:
Установите соответствие между термином и видом документа:

А	Свод правил	1	Документ, который принят органом по стандартизации на определенное время
Б	Регламент	2	Основной нормативный документ, который является неотъемлемой частью сопроводительной документации к продукции
В	Предварительный стандарт	3	Документ в области стандартизации, в котором содержатся технические правила и (или) описание процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции
Г	Документ технических условий	4	Документ, в котором содержаться обязательные правовые нормы

А	**Б**	**В**	**Г**

19. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между термином и документом:

А	Сертификат соответствия техническому регламенту	1	Название документа, которым завершается процесс сертификации
Б	Декларация о соответствии	2	Документ, в котором производитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует требованиям нормативных документов
В	Знак соответствия	3	Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту

© РГУТИС

Г	Сертификат соответствия	4	Документ, в котором подтверждается соблюдение требований безопасности к продукции, попадающей под действие технических регламентов Таможенного союза

А	Б	В	Г

20. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:
Установите соответствие между наименованием стандарта и его видом:

А	ГОСТ Р 1.0-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения	1	Стандарт на продукцию
Б	ГОСТ Р 71201-2024 Национальный стандарт Российской Федерации. Персональные электронно-вычислительные машины. Типы, основные параметры, общие технические требования.	2	Стандарт на услугу
В	ГОСТ Р 53108-2008 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Классификация организаций.	3	Основополагающий стандарт
Г	ГОСТ Р 56542-2019 Национальный стандарт Российской Федерации. Контроль неразрушающий. Классификация видов и методов.	4	Стандарт на методы контроля

© РГУТИС

	А	**Б**	**В**	**Г**

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора

21. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

Формулировка задания:

Качество (по ИСО 9000:2015) – это:
1. Комплексное понятие, характеризирующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям

22. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

Формулировка задания:
Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:
1. Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

23. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

© РГУТИС

	Формулировка задания: **Услуга - это:** 1.Мероприятие по оценки качества продукции 2.Приобретение товара 3.Результат взаимодействия двух сторон 4.Процесс обмена информацией с покупателем
24.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Комплекс действий направленных на доказательство того, что продукция соответствует конкретному стандарту называется ...** 1. стандартизация 2. сертификация 3. лицензирование 4. обследование
25.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **SWOT анализ не учитывает** 1. Сильные стороны 2. Слабые стороны 3. Оригинальность 4. Угрозы
26.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:**

© РГУТИС

	Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это: 1. Политика в области качества 2. Стандартизация 3. Менеджмент качества 4. Бенчмаркинг
27.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Срок действия стандарта:** 1. не ограничен 2. равен 10 годам 3. равен 1 году 4. равен 3 годам
28.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.** 1. обязательной 2. добровольной 3. необязательной 4. инициативной
29.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:**

© РГУТИС

	Укажите основной закон, регулирующий деятельность в области стандартизации и сертификации: 1. ФЗ «О техническом регулировании» 2. ФЗ «О сертификации продукции и услуг» 3. ФЗ «О стандартизации» 4. ФЗ «О защите прав потребителей»
30.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг – это** 1. Стандартизация 2. Сертификация 3. Метрология 4. Классификация
31.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** Составные части менеджмента качества 1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества. 2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы. 3. Планирование, анализ, контроль. 4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.
32.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

© РГУТИС

	3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** В СМК задействованы: 1. Все службы и подразделения компании 2. Только служба менеджмента качества 3. Руководство компании и служба менеджмента качества. 4. Только руководство компании
33.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на: 1. Общую динамику сертификации систем качества. 2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей. 3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции. 4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).
34.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что: 1. Устанавливают основные требования к качеству продукции. 2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта -самостоятельные требования. 3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа. 4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.
35.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

© РГУТИС

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** В круговой цикл PDCA не входит: 1. Действия 2. Планирование 3. Контактирование 4. Контроль
36.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это:** 1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту 2. Овеществленный результат процесса производства 3. Результат любого процесса 4. Результат взаимодействия двух сторон
37.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:** 1.Свидетельство 2. Сертификат 3. Патент 4. Лицензия
38.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

© РГУТИС

	3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Понятие качество применимо к объектам**: 1. Товары 2. Услуги 3. Выполнение работ 4. Все перечисленные
39.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Третья сторона - это:** 1. Покупатель 2. Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе 3. Продавец 4. Производитель
40.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Держателем сертификата является:** 1. Продавец 2. Орган по сертификации 3. Изготовитель 4. Потребитель
Задание открытого типа с развернутым ответом	
41.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа.

© РГУТИС

	3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Может ли предприятие установить свой стандарт предприятия?
42.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите: 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р 52113-2014 **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** **Услуги населению** **НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ** **Services to the public. Nomenclature of quality indices services** ОКС 03.080.30 Дата введения 2016-01-01
43.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:

© РГУТИС

	1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р 56535-2015 **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** **Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами** **УСЛУГИ ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ** **Общие требования** ОКС 03.080.30 Дата введения 2016-04-01
44.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите: 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р 51617-2014

© РГУТИС

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Services of housing maintenance, public utilities and administration of apartment buildings. Public utilities services. General requirements

ОКС 03.080.30

Дата введения 2015-07-01

45. **Необходимо:**
1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:

Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:

1) Обозначение стандарта
2) Наименование стандарта
3) Категория стандарта
4) Вид
5) Код по классификатору

ГОСТ Р ИСО 9001-2015

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Требования

Quality management systems. Requirements

ОКС 03.120.10

Дата введения 2015-11-01

© РГУТИС

46. **Необходимо:**
1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:
Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы:
Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Добровольная сертификация

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ46.М33676

Срок действия с 21.08.2013 по 21.08.2015

№ 0086842

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.10АЯ46
"РОСТЕСТ-МОСКВА" ЗАО "Региональный орган по сертификации и тестированию", Россия
Юридический адрес: 119049, г. Москва, ул. Житная, д. 14, стр. 1
Почтовый адрес: 117418, г. Москва, Нахимовский проспект, д. 31, тел. (499) 129-26-00, факс (499) 124-99-96

УСЛУГА (РАБОТА) ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ (см. Приложение: бланк № 0089543)

КОД ОК 002-93 (ОКУН) 042200, 042215, 042221, 042405, 042408

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ГОСТ Р 51617-2000, ГОСТ Р 50193.2-92, ГОСТ Р 52059-2003, ГОСТ Р ЕН 1434-6-2006, СНиП 2.04.01-85, СНиП 3.05.01-85, "Правилам пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в РФ" № 17-94 от 11.08.1995г., «Правилам пользования системами коммунального теплоснабжения в РФ» № 17-29 от 05.03.1997г.

ИСПОЛНИТЕЛЬ ОАО «Волоколамское ПТП РЖКХ». Код-ОКПО:81631047. ИНН:5004021787
Юридический адрес: 143600, Московская обл., г. Волоколамск, ул. Советская, д. 1
Фактический адрес: 143600, Московская обл., г. Волоколамск, ул. Советская, д. 1

НА ОСНОВАНИИ Акта оценки оказания услуг № 131/АП от 20 августа 2013г.
Схема сертификации 2.

Орган по сертификации "Ростест-Москва" РОСС RU.0001.10АЯ46

Руководитель органа А.Б. Савкин
Эксперт Е.Ш. Ермекбаева

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

47. **Необходимо:**
1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:
Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы:
Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

© РГУТИС

ROSSIAN FEDERATION

№ 0095894

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ «ПРОМТЕХСТАНДАРТ»

№ РОСС RU.32001.04ИБФ1 в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

Регистрационный номер РОСС RU.32001.04ИБФ1.ОС31.14587

Срок действия с 25.11.2021 по 24.11.2024

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ

№ РОСС RU.32001.04ИБФ1.ОС31

Общество с ограниченной ответственностью «ВНИИЦИ»

Россия, 107150, город Москва, улица Ивантеевская, дом 9, цокольный этаж, помещение III, комната 21, ИНН: 9718166591, ОГРН: 1207700477665

ВЫДАН

Общество с ограниченной ответственностью «ГК НЭК»

ИНН: 7839497675 ОГРН: 1147847204670

Адрес: Россия, 190020, Россия, город Санкт-Петербург, Набережная Обводного Канала, Дом 134-136-138, Литер Вн, Офис Сектор-2, Пом. 6-Н.

НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Применительно к видам работ: производство оборудования для коммунального хозяйства

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)

Выдан на основании решения экспертной комиссии, протокол РОСС RU.32001.04ИБФ1.ОС31.14587П от 25.11.2021

Проверка подлинности сертификата соответствия

ООО «ВНИИЦИ»

Руководитель органа — Е.И. Калмыков

Эксперт — Е.Л. Сысоева

48. **Необходимо:**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:

Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы: Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

© РГУТИС

Система Сертификации
«БЮРО СЕРТ ИНТЕРНЭШЭНЛ»
Орган по сертификации «ПАИС»
127055, г. Москва, ул. Образцова, дом 13

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ
№ РОСС RU.1801.17 МОБСИ/ГОС
Выдан
Акционерному обществу
«Теплоэнергетическая компания Мосэнерго»
101000, г. Москва, переулок Огородная слобода, дом 5а
ИНН 7721604869

ПОДТВЕРЖДАЕТ, ЧТО СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)

Область деятельности:
«Управление инженерно-изыскательскими работами и проектированием, поставка оборудования и материалов, выполнение строительно-монтажных и пусконаладочных работ на объектах энергетической, промышленной и транспортной инфраструктуры. Осуществление функций генерального подрядчика по строительству, реконструкции и модернизации объектов энергетической, промышленной и транспортной инфраструктуры».

Основание: решение органа по сертификации № 06132 от 18 января 2017 г.

Система сертификации «БЮРО СЕРТ ИНТЕРНЭШЭНЛ» зарегистрирована в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ Регистрационный № РОСС RU.И315.04БФ00 от 15.05.06.

Дата выдачи: 18.01.2017 г. Срок действия до: 18.01.2020 г.

Руководитель органа П.В. Кочкин

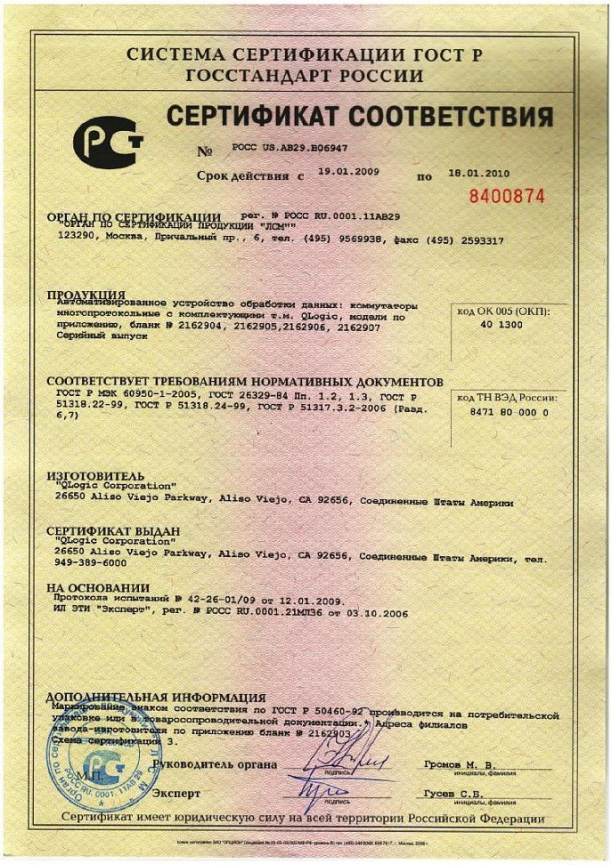
Эксперт В.А. Воробьев

Сертификация выполнена в соответствии с процедурами аудита в системе добровольной сертификации «БЮРО СЕРТ ИНТЕРНЭШЭНЛ» и подлежит периодическим надзорным аудитам

49. **Необходимо:**
1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:
Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы: Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

© РГУТИС



СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ГОССТАНДАРТ РОССИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС US.AB29.B06947

Срок действия с 19.01.2009 по 18.01.2010

8400874

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.11AB29
"Орган по сертификации продукции "ЛСМ""
123290, Москва, Причальный пр., 6, тел. (495) 9569938, факс (495) 2593317

ПРОДУКЦИЯ
Автоматизированное устройство обработки данных: коммутаторы многопротокольные с комплектующими т.м. QLogic, модели по приложению, бланк № 2162904, 2162905,2162906, 2162907
Серийный выпуск

код ОК 005 (ОКП): 40 1300

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ГОСТ Р МЭК 60950-1-2005, ГОСТ 26329-84 Пп. 1.2, 1.3, ГОСТ Р 51318.22-99, ГОСТ Р 51318.24-99, ГОСТ Р 51317.3.2-2006 (Разд. 6,7)

код ТН ВЭД России: 8471 80 000 0

ИЗГОТОВИТЕЛЬ
"QLogic Corporation"
26650 Aliso Viejo Parkway, Aliso Viejo, CA 92656, Соединенные Штаты Америки

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН
"QLogic Corporation"
26650 Aliso Viejo Parkway, Aliso Viejo, CA 92656, Соединенные Штаты Америки, тел. 949-389-6000

НА ОСНОВАНИИ
Протокола испытаний № 42-26-01/09 от 12.01.2009.
ИЛ ЭТИ "Эксперт", рег. № РОСС RU.0001.21МЛ36 от 03.10.2006

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Маркирование знаком соответствия по ГОСТ Р 50460-92 производится на потребительской упаковке или в товаросопроводительной документации. Адреса филиалов завода-изготовителя по приложению бланк № 2162903.
Схема сертификации 3.

М.П. Руководитель органа Громов М. В.
подпись инициалы, фамилия

Эксперт Гусев С.Б.
подпись инициалы, фамилия

Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации

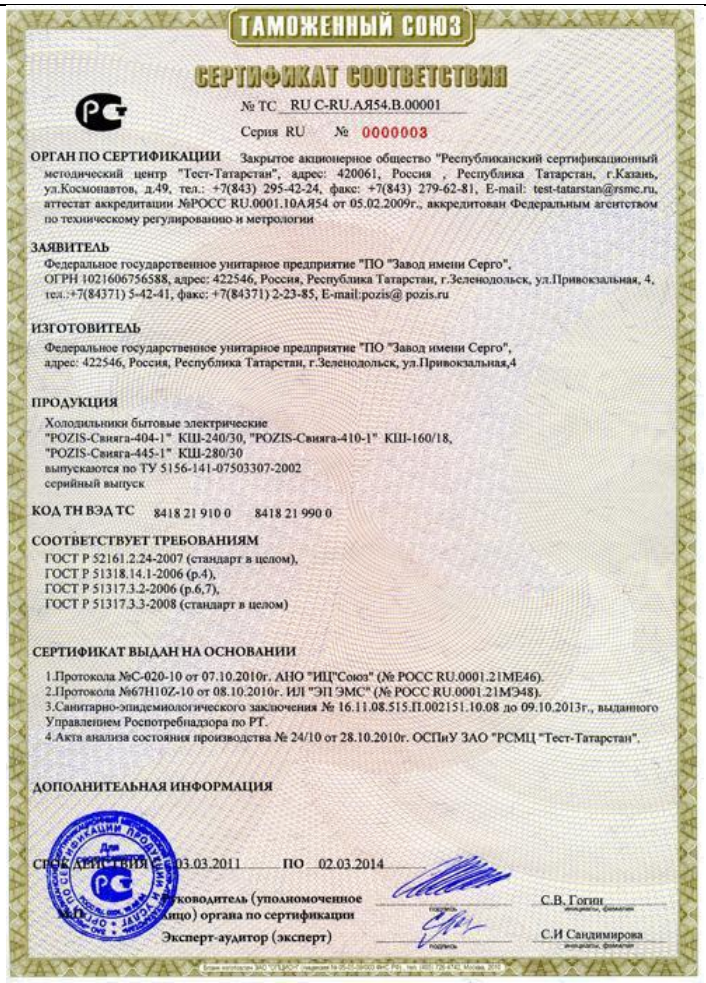
50. **Необходимо:**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:

Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы:
Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

© РГУТИС



ТАМОЖЕННЫЙ СОЮЗ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ ТС RU C-RU.АЯ54.В.00001

Серия RU № 0000003

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ Закрытое акционерное общество "Республиканский сертификационный методический центр "Тест-Татарстан", адрес: 420061, Россия , Республика Татарстан, г.Казань, ул.Космонавтов, д.49, тел.: +7(843) 295-42-24, факс: +7(843) 279-62-81, E-mail: test-tatarstan@rsmc.ru, аттестат аккредитации №РОСС RU.0001.10АЯ54 от 05.02.2009г., аккредитован Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

ЗАЯВИТЕЛЬ
Федеральное государственное унитарное предприятие "ПО "Завод имени Серго",
ОГРН 1021606756588, адрес: 422546, Россия, Республика Татарстан, г.Зеленодольск, ул.Привокзальная, 4,
тел.:+7(84371) 5-42-41, факс: +7(84371) 2-23-85, E-mail:pozis@ pozis.ru

ИЗГОТОВИТЕЛЬ
Федеральное государственное унитарное предприятие "ПО "Завод имени Серго",
адрес: 422546, Россия, Республика Татарстан, г.Зеленодольск, ул.Привокзальная,4

ПРОДУКЦИЯ
Холодильники бытовые электрические
"POZIS-Свияга-404-1" КШ-240/30, "POZIS-Свияга-410-1" КШ-160/18,
"POZIS-Свияга-445-1" КШ-280/30
выпускаются по ТУ 5156-141-07503307-2002
серийный выпуск

КОД ТН ВЭД ТС 8418 21 910 0 8418 21 990 0

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ
ГОСТ Р 52161.2.24-2007 (стандарт в целом),
ГОСТ Р 51318.14.1-2006 (р.4),
ГОСТ Р 51317.3.2-2006 (р.6,7),
ГОСТ Р 51317.3.3-2008 (стандарт в целом)

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН НА ОСНОВАНИИ
1.Протокола №С-020-10 от 07.10.2010г. АНО "ИЦ"Союз" (№ РОСС RU.0001.21МЕ46).
2.Протокола №67Н10Z-10 от 08.10.2010г. ИЛ "ЭП ЭМС" (№ РОСС RU.0001.21МЭ48).
3.Санитарно-эпидемиологического заключения № 16.11.08.515.П.002151.10.08 до 09.10.2013г., выданного Управлением Роспотребнадзора по РТ.
4.Акта анализа состояния производства № 24/10 от 28.10.2010г. ОСПиУ ЗАО "РСМЦ "Тест-Татарстан".

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

СРОК ДЕЙСТВИЯ С 03.03.2011 ПО 02.03.2014

Руководитель (уполномоченное лицо) органа по сертификации С.В. Гогин

Эксперт-аудитор (эксперт) С.И Сандимирова

Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации
Контрольные вопросы (к зачету)

1. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
2. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
3. Документальное оформление требований к качеству
4. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
5. Защита прав потребителей товаров и услуг
6. Знак соответствия.
7. Инженерно-технологические методы
8. Инструменты контроля качества
9. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
10. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
11. Классификация показателей качества продукции
12. Международная практика сертификации.
13. Международные стандарты
14. Методы количественной оценки уровня качества
15. Методы улучшения качества

© РГУТИС

16. Метрологическое обеспечение и его цели
17. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
18. Понятие и принципы стандартизации.
19. Сертификат соответствия.
20. Сертификация продукции: понятие и значимость.
21. Сертификация третьей стороной.
22. Стандартизация продукции в России
23. Этапы проведения сертификации.
24. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
25. Анализ брака и потерь от брака.
26. Виды затрат на качество
27. Виды испытаний продукции.
28. Виды сертификации по правовому признаку.
29 Виды сертификации по процедуре проведения
30. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.

Контрольные вопросы (к экзамену)

1. Необходимость планирование качества
2. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
3. Организационно-распорядительные методы
4. Организация технического контроля на предприятии.
5. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
6. Основные методы управления качеством
7. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
8. Основные составляющие качества товара для потребителей
9. Основные составляющие качества услуги для потребителей
10. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
11. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
12. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
13. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
14. Петля качества
15. Планирование как процесс управления качеством
16. Показатели безопасности и транспортабельности
17. Показатели качества
18. Показатели назначения, надежности и экономичности.

Понятие качества.

19. Потребительские ценности продукции
20. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
21. Роль персонала в управлении качеством
22. Самосертификация: понятие и общие условия.
23. Система управления качеством на предприятии
24. Системный подход к планам качества
25. Системы стандартов серии ISO 14000.
26. Социально-психологические методы

© РГУТИС

27. Средства планирования качества
28. Сущность и объекты технического контроля
29. Сущность качества и управление им.
30. Формирование государственной политики в области качества.

Задания открытого типа для промежуточной аттестации

1. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу:

1.	Обозначение стандарта	
2.	Наименование стандарта	
3.	Категория стандарта	
4.	Вид	
5.	Код по классификатору	

ГОСТ Р 52113-2014

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Services to the public. Nomenclature of quality indices services

ОКС 03.080.30

Дата введения 2016-01-01

Ответ:

1.	Обозначение стандарта	ГОСТ Р 52113-2014
2.	Наименование стандарта	Услуги населению НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ
3.	Категория стандарта	НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
4.	Вид	Стандарт на услуги
5.	Код по классификатору	ОКС 03.080.30

2. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу

© РГУТИС

1.	Обозначение стандарта	
2.	Наименование стандарта	
3.	Категория стандарта	
4.	Вид	
5.	Код по классификатору	

ГОСТ Р 56535-2015

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

УСЛУГИ ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

Общие требования

ОКС 03.080.30

Дата введения 2016-04-01

Ответ:

1.	Обозначение стандарта	ГОСТ Р 56535-2015
2.	Наименование стандарта	Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами УСЛУГИ ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ Общие требования
3.	Категория стандарта	**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**
4.	Вид	Стандарт на услуги
5.	Код по классификатору	ОКС 03.080.30

3. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

© РГУТИС

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон (5 в. до н.э.)	Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	*Качество как отличие (философский аспект)*
Аристотель (3 в. до н.э.)	Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»	*Качество как различие (философский аспект)*
Локк (17 в.)	Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам	*Качество как совокупность свойств (технический аспект)*

4. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу:

1.	Обозначение стандарта	
2.	Наименование стандарта	
3.	Категория стандарта	
4.	Вид	
5.	Код по классификатору	

ГОСТ Р 51617-2014

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Services of housing maintenance, public utilities and administration of apartment buildings. Public utilities services. General requirements

ОКС 03.080.30

Дата введения 2015-07-01

1.	Обозначение стандарта	ГОСТ Р 51617-2014
2.	Наименование стандарта	**Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления**

© РГУТИС

		многоквартирными домами **КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ** **Общие требования**
3.	Категория стандарта	**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**
4.	Вид	Стандарт на услуги
5.	Код по классификатору	ОКС 03.080.30

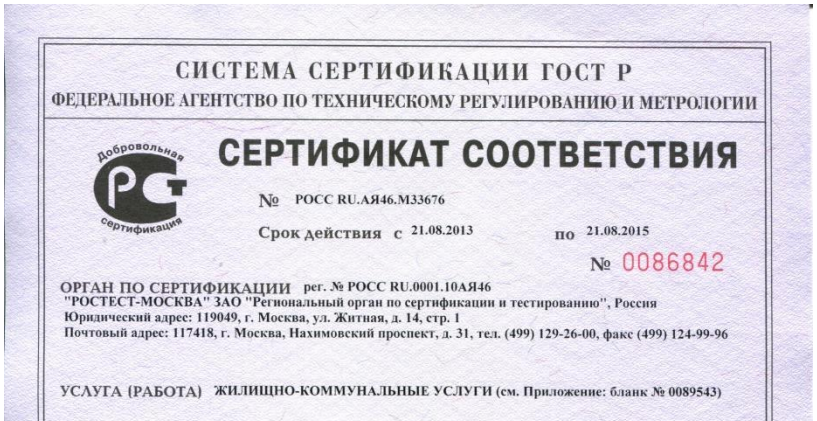
5. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			

Ответ:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству	Комплексный подход к управлению качеством	Особое внимание к процессу планирования	. Постоянное обучение сотрудников в области обеспечения качества.

6. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос: Характер системы сертификации?



СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Добровольная сертификация

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ46.М33676

Срок действия с 21.08.2013 по 21.08.2015

№ 0086842

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.10АЯ46
"РОСТЕСТ-МОСКВА" ЗАО "Региональный орган по сертификации и тестированию", Россия
Юридический адрес: 119049, г. Москва, ул. Житная, д. 14, стр. 1
Почтовый адрес: 117418, г. Москва, Нахимовский проспект, д. 31, тел. (499) 129-26-00, факс (499) 124-99-96

УСЛУГА (РАБОТА) ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ (см. Приложение: бланк № 0089543)

© РГУТИС

Ответ: Добровольный

7. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос: Какую цель преследует данный сертификат?

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Добровольная сертификация

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ46.М33676

Срок действия с 21.08.2013 по 21.08.2015

№ 0086842

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.10АЯ46
"РОСТЕСТ-МОСКВА" ЗАО "Региональный орган по сертификации и тестированию", Россия
Юридический адрес: 119049, г. Москва, ул. Житная, д. 14, стр. 1
Почтовый адрес: 117418, г. Москва, Нахимовский проспект, д. 31, тел. (499) 129-26-00, факс (499) 124-99-96

УСЛУГА (РАБОТА) ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ (см. Приложение: бланк № 0089543)

КОД ОК 002-93 (ОКУН) 042200, 042215, 042221, 042405, 042408

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ГОСТ Р 51617-2000, ГОСТ Р 50193.2-92, ГОСТ Р 52059-2003, ГОСТ Р ЕН 1434-6-2006, СНиП 2.04.01-85, СНиП 3.05.01-85, "Правилам пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в РФ" № 17-94 от 11.08.1995г., «Правилам пользования системами коммунального теплоснабжения в РФ» № 17-29 от 05.03.1997г.

ИСПОЛНИТЕЛЬ ОАО «Волоколамское ПТП РЖКХ». Код-ОКПО:81631047. ИНН:5004021787
Юридический адрес: 143600, Московская обл., г. Волоколамск, ул. Советская, д. 1
Фактический адрес: 143600, Московская обл., г. Волоколамск, ул. Советская, д. 1

НА ОСНОВАНИИ Акта оценки оказания услуг № 131/АП от 20 августа 2013г.
Схема сертификации 2.

Орган по сертификации "Ростест-Москва" РОСС RU.0001.10АЯ46 для сертификатов

Руководитель органа — подпись — А.Б. Савкин (инициалы, фамилия)

Эксперт — подпись — Е.Ш. Ермекбаева (инициалы, фамилия)

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

Ответ: Подтверждает соответствие услуг требованиям стандартов

© РГУТИС

8. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

Автор	Определение	**Аспект качества, рассматриваемый в определении**
Гегель (19 в.)	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	*Философский аспект*
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококлассный», «дорогой»	*Качество как соответствие цене (экономический аспект)*
Шухарт (1931г.)	Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»	*Качество как мера полезности (социальный аспект)*

9. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

Автор	Определение	**Аспект качества, рассматриваемый в определении**
Исикава К. (1950 г.)	Качество, которое реально удовлетворяет потребителей	*Качество как мера удовлетворения потребностей (социальный аспект)*
Джуран Дж.М. (1974г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям	*Качество как степень удовлетворения потребителя (социальный аспект)*
ГОСТ 15467-79	Качество продукции - совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее	*Качество как степень удовлетворения потребителя (социальный аспект)*

© РГУТИС

	назначением	
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности	*Качество как способ удовлетворения потребителя (социальный аспект)*

10. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль службы качества			

Ответ:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль службы качества	Законодательная активность для проведения работ по оценке и подтверждению качества, документирования систем качества	Административный контроль над выполнением планов	Стимулирование повышение качества продукций компаний на уровне государственной политики.

11. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль высшего руководства			

Ответ:

© РГУТИС

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль высшего руководства	Использование моральных и материальных стимулов	Постоянный анализ и совершенствование контроля.	Использование широкого инструментария оценки и контроля качества.

12. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством:

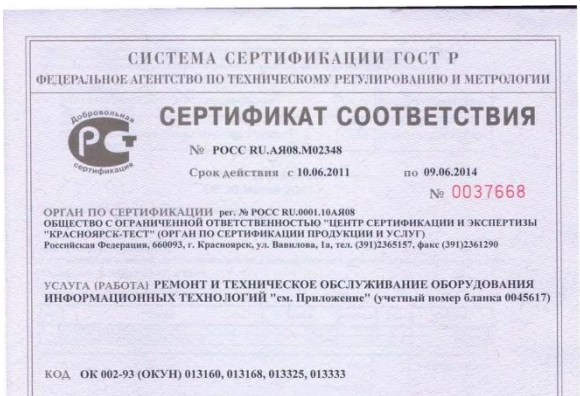
Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль работников			

Ответ:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль работников	Работники, выполняющие порученную им работу, должны понимать ее суть и нести ответственность за качество результатов своей деятельности	Привлечении работников к управлению – партисипативный менеджмент	Ориентированность каждого сотрудника на уважение к клиенту.

13. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос:

Характер системы сертификации?



СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Добровольная сертификация

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ08.М02348
Срок действия с 10.06.2011 по 09.06.2014
№ 0037668

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.10АЯ08
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И ЭКСПЕРТИЗЫ "КРАСНОЯРСК-ТЕСТ" (ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ)
Российская Федерация, 660093, г. Красноярск, ул. Вавилова, 1а, тел. (391)2365157, факс (391)2361290

УСЛУГА (РАБОТА) РЕМОНТ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ "см. Приложение" (учетный номер бланка 0045617)

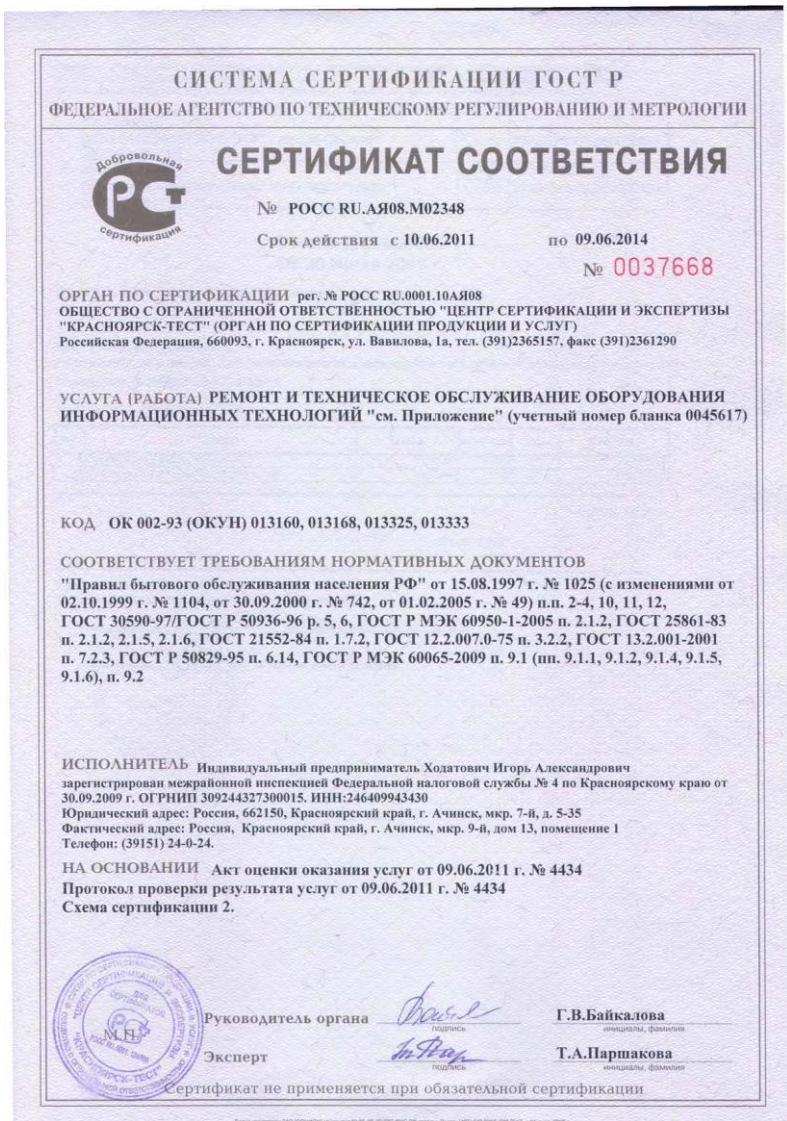
КОД ОК 002-93 (ОКУН) 013160, 013168, 013325, 013333

© РГУТИС

Ответ: Добровольный характер

14. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос:

Какую цель преследует данный сертификат?



СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Добровольная сертификация

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ08.М02348
Срок действия с 10.06.2011 по 09.06.2014
№ 0037668

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.10АЯ08
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И ЭКСПЕРТИЗЫ "КРАСНОЯРСК-ТЕСТ" (ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ)
Российская Федерация, 660093, г. Красноярск, ул. Вавилова, 1а, тел. (391)2365157, факс (391)2361290

УСЛУГА (РАБОТА) РЕМОНТ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ "см. Приложение" (учетный номер бланка 0045617)

КОД ОК 002-93 (ОКУН) 013160, 013168, 013325, 013333

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
"Правил бытового обслуживания населения РФ" от 15.08.1997 г. № 1025 (с изменениями от 02.10.1999 г. № 1104, от 30.09.2000 г. № 742, от 01.02.2005 г. № 49) п.п. 2-4, 10, 11, 12, ГОСТ 30590-97/ГОСТ Р 50936-96 р. 5, 6, ГОСТ Р МЭК 60950-1-2005 п. 2.1.2, ГОСТ 25861-83 п. 2.1.2, 2.1.5, 2.1.6, ГОСТ 21552-84 п. 1.7.2, ГОСТ 12.2.007.0-75 п. 3.2.2, ГОСТ 13.2.001-2001 п. 7.2.3, ГОСТ Р 50829-95 п. 6.14, ГОСТ Р МЭК 60065-2009 п. 9.1 (пп. 9.1.1, 9.1.2, 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6), п. 9.2

ИСПОЛНИТЕЛЬ Индивидуальный предприниматель Ходатович Игорь Александрович
зарегистрирован межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 4 по Красноярскому краю от 30.09.2009 г. ОГРНИП 309244327300015. ИНН:246409943430
Юридический адрес: Россия, 662150, Красноярский край, г. Ачинск, мкр. 7-й, д. 5-35
Фактический адрес: Россия, Красноярский край, г. Ачинск, мкр. 9-й, дом 13, помещение 1
Телефон: (39151) 24-0-24.

НА ОСНОВАНИИ Акт оценки оказания услуг от 09.06.2011 г. № 4434
Протокол проверки результата услуг от 09.06.2011 г. № 4434
Схема сертификации 2.

М.П.
Руководитель органа — подпись — Г.В.Байкалова (инициалы, фамилия)
Эксперт — подпись — Т.А.Паршакова (инициалы, фамилия)

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

© РГУТИС

Ответ: Подтверждает соответствие услуг требованиям стандартов

7.4 Содержание занятий семинарского типа

Практическое занятие

Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

На очной форме обучения.

В 1-2 семестре:

ОПК-3 - способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

На заочной форме обучения

В 1-2семестре:

ОПК-3 - способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. *Опрос.* Опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Для повышения объективности оценки опрос может проводиться группой преподавателей/экспертов. Критерии оценки результатов опроса зависят от того, каковы цели поставлены перед ним и, соответственно, бывают разных видов:

© РГУТИС

– индивидуальный опрос (проводит преподаватель);
– групповой опрос (проводит группа экспертов);
– опрос, ориентированный на оценку знаний;
– ситуационный опрос, построенный по принципу решения ситуаций.

2. *Тестирование.* Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практическом занятии, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

Неудовлетворительно - пассивность на практическом занятии, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

3. *Ситуационные задачи* - это задачи, позволяющие учащимся осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.

Ситуационные задачи близки к проблемным задачам и направлены на выявление и осознание способа деятельности. При решении ситуационной задачи преподаватель и учащиеся преследуют разные цели: для учащихся – найти решение, соответствующее данной ситуации; для преподавателя – освоение учащимися способа деятельности и осознание его сущности.

Модель ситуационной задачи выглядит следующим образом: название задания - личностно-значимый познавательный вопрос - информация по данному вопросу, представленная в разнообразном виде (текст, таблица, график, статистические данные и т. д.) - задания на работу с данной информацией.

Решение ситуационных задач способствует развитию навыков самоорганизации деятельности, формированию умения объяснять явления действительности, развитию способности ориентироваться в мире ценностей, повышению уровня функциональной грамотности, формированию ключевых компетентностей, подготовке к профессиональному выбору, ориентации в ключевых проблемах современной жизни. Во всех случаях решение ситуационных задач будет направлено на достижение

© РГУТИС

образовательных результатов, выходящих за рамки учебного предмета и применимых в разных видах деятельности.

Решение многих ситуационных задач связано с анализом конкретных ситуаций, отражающих происходящие в обществе изменения. Эти ситуации могут быть новыми не только для учащихся, но и для преподавателя, что изменяет характер отношений между преподавателем и учащимся. В обычной учебной практике преподаватель «знает», а учащиеся «не знают». При решении ситуационной задачи преподаватель и учащийся выступают как равноправные партнеры, которые вместе учатся решать проблемы.

Таким образом, возможности ситуационных задач состоят в способствовании изменению отношений «учитель – ученик» в направлении их равноправного взаимодействия, когда преподаватель выступает не как источник верного ответа, а как помогающий.

В силу своей межпредметности, интегративности, ситуационные задачи способствуют систематизации предметных знаний на деятельностной практико-ориентированной основе, когда учащиеся, осваивая универсальные способы деятельности, решают личностно-значимые проблемы с использованием предметных знаний.

Поэтому ситуационные задачи могут выступать в качестве ресурса развития мотивации учащихся к познавательной деятельности.

Процесс решения ситуационной задачи всегда предполагает «выход» студента за рамки учебного процесса, в пространство социальной практики. Это происходит, когда учащимся предлагается разработать проект, направленный на освоение социокультурной среды, или установить взаимодействие с индивидуальными или коллективными субъектами вне вуза (органы управления, власти и т. д.), то есть создаются условия включения учащихся в активную общественную деятельность.

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практическом занятии, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

Неудовлетворительно - пассивность на практическом занятии, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

© РГУТИС

4. *Групповой проект* совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся – партнёров, имеющая общие проблему, цель, согласованные методы и способы решения проблемы, направленная на достижение совместного результата.

Цель проектной деятельности – реализация проектного замысла конечный результат.

Защита и оценка проекта (балл):

Постановка проблемы, ее актуальность 0-2.

Высказывание гипотезы, аргументация ее положений. 0-2.

Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ 0-2.

Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели 0-2.

Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования 0-1.

Умение работать в команде 0-1.

Оформление проекта в соответствии с требованиями 0-2.

Содержание доклада 0-1.

Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия) 0-1.

Презентация 0-1.

Тематика практических занятий для очной формы обучения

Блок 1. . Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

Практическое занятие 1-3. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии» (семинар-тренинг). Время выполнения: 6 часов

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий: •стандартизация, стандарт, национальный стандарт, международный стандарт, техническое регулирование, безопасность продукции, риск, аккредитация, сертификат соответствия, средство измерений и т.д.

*Практическое занятие 4-6. «*Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)

Время выполнения: 6 часов

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?

© РГУТИС

9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
10. Укажите цели стандартизации
11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
12. Перечислите документы в области стандартизации.
13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
19. Назовите объекты добровольной сертификации.
20. Что такое «знак обращения на рынке»?
21. Объекты обязательной сертификации.
22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

Практическое занятие 7-9. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь).
Время выполнения: 6 часов
Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров. Данной цели отвечают задачи работы:
1. Определение понятия маркировки и требований, предъявляемых к ней;
2. Классификация маркировки и определение целей и задач различных видов маркировки;
3. Анализ использования маркировочных знаков.
Контрольные вопросы:
1. Что такое государственная информационная система маркировки?
2. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?
3. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?
4. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?
5. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?
6. Где находится производство контрольных (идентификационных) знаков?
7. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
8. Кто имеет доступ к сведениям, содержащимся в государственной информационной системе «Маркировка»?
9. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
10. Каков срок изготовления контрольных (идентификационных) знаков?
11. Кто должен маркировать товары?
12. Чем маркируются товары?
13. Сколько стоят контрольные (идентификационные) знаки?
14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TID?
17. Что такое SGTIN?

© РГУТИС

Практическое занятие 10-12. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)
Время выполнения: 6 часов
Цель работы: Изучить структуру стандартов разных видов и научиться их анализировать.

ЗАДАНИЕ:

Ознакомиться с конкретными стандартами из предложенного комплекта, изучив их обозначение, структурные элементы, содержание. Результаты работы оформить в виде таблицы 1 по следующей форме:

Таблица 1.

№	№ стандарта	1	2	3
1.	Обозначение стандарта			
2.	Наименование стандарта			
3.	Категория стандарта			
4.	Вид			
5.	Код по классификатору			
6.	Разделы стандарта	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
7.	Краткий анализ разделов	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомьтесь с каждым из предложенных стандартов, изучив их обозначение, структурные элементы, содержание.
2. Заполните таблицу 1 по всем вопросам, используя данные каждого стандарта.

Контрольные вопросы:

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.
2. Назовите основные структурные элементы стандарта.
3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

Практическое занятие 13-14. «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).
Время выполнения: 4 часа
Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ) на примере ПК, проанализировать их, сделать выводы о достоинствах и недостатках.
Контрольные вопросы:
1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?
3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах данного монитора?
4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?
5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

© РГУТИС

Практическое занятие 15-16. «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).
Время выполнения: 4 часа
Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.
Контрольные вопросы:
1. Какие признаки сертификата соответствия характеризуют его подлинность?
2. Что такое услуга в соответствии с МС ИСО 9004.2?
3. Какую цель преследует добровольная сертификация?
4. Кто определяет проведение обязательной и добровольной сертификации продукции (услуг)?
5. Какой маркировочный знак на упаковке товара информирует покупателя о том, что товар имеет сертификат соответствия?
6. В каких системах обязательной сертификации должны быть сертифицированы ПК
7. В процессе сертификации принимает участие третья сторона. Что это такое?
8. Кто оплачивает сертификационные испытания?
9. Существует ли срок действия сертификата соответствия?
10. Каким внешним признаком отличаются системы сертификации?

Практическое занятие 17-18. «Акционерное общество получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).
Время выполнения – 4 часа.
Цель работы: изучить и закрепить навыки применения международных стандартов ИСО серии 9000 с целью обеспечения и повышения качества выполняемых работ.
Контрольные вопросы:
1. Проанализируйте область применения международных стандартов ИСО серии 9000 и ответьте, правильно ли поступило АО «ОРЛЭКС», выбрав для внедрения МС ИСО 9001?
2. Какие изменения и почему были введены в деятельность предприятия и его оргструктуру?
3. Какие причины стимулировали предприятие ориентироваться на международные стандарты по системам качества?
4. Какие цели преследовало АО, принимая решение об освоении международных стандартов ИСО серии 9000?
5. АО планировало сертифицировать систему качества сразу на соответствие МС ИСО 9001 и EN29000. Почему это возможно?
6. Почему АО подало заявку на сертификацию в фирму «Регистр Ллойда», а не обратилось в российский орган по сертификации?

Практическое занятие 19-21. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса.
Время выполнения – 6 часов.
Цель работы: приобретение навыков работы с литературными источниками, учебной, специальной и научной литературы в сфере стандартизации и сертификации с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

© РГУТИС

Практическое занятие 22-24 Подготовка реферата и презентации на тематику в рамках изучения курса.
Время выполнения – 6 часов.
Темы рефератов и презентаций:
1. Классическая философия качества. Понятие категории качества.
2. Качество и потребности человека. Система менеджмента качества.
3. Процессный подход в управлении качеством. Область применения менеджмента качества.
4. Планирование качества. Измерение и мониторинг как методы управления качеством.
5. Политика в области качества.
6. Модели систем качества на основе стандартов ИСО 9000.
7. Статистические методы в управлении качеством.
8. Качество и производительность как основные составляющие производственного процесса.
9. Сертификация продукции и услуг; ее значение и роль в процессе совершенствования качества продукции.
10. Концептуальная модель процесса управления качеством в новом стандарте ИСО 9000.
11. Отраслевой менеджмент в управлении качеством. Распределение элементов системы качества по управленческим функциям.
12. Роль объединения стандартов ИСО 9001, 9002 и 9003 для создания системы управления качеством на предприятии.
13. Номенклатура показателей качества промышленной продукции. Оценка уровня качества.
14. Качество как основа конкурентоспособности фирмы и ее продукции на мировом рынке.
15. Стандартизация продукции и защита прав потребителя на ее основе по современному Российскому законодательству.
16. Методы оценки экономической эффективности повышения качества. Основы управления качеством.
17. Управление качеством продукции товаров и услуг.
18. Основные этапы развития систем качества.
19. TQM или всеобъемлющее управление качеством в госсекторе российской экономики.
20. Сертификация продукции и услуг.
21. Требования к системам менеджмента качества. Механизм управления качеством продукции.
22. «Кружки качества» и их значение в распространении японского опыта управления качеством.
23. Выборочный контроль и его применение для изучения надежности и долговечности изделий.
24. Основные направления системного подхода к управлению качеством на предприятиях.
25. Система формирования качества продукции промышленности.
26. Сравнительная характеристика систем управления качеством в США, Японии и России.
27. Методы принятия решения в управлении качеством.
28. Международные стандарты качества и их роль.
29. Метод «шесть сигм» как новое направление в менеджменте качества.
30. Методы рейтинговых оценок в управлении качеством.

© РГУТИС

Практическое занятие 25. Опрос по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»
Время выполнения – 2 часа.

Практическое занятие 26-27. Тестирования по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»
Время выполнения – 4 часа.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие 28-29. «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).
Время выполнения – 4 часа.
Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».
Контрольные вопросы:
1. Что понимается под качеством процессов и продукции? Какие три элемента включает понятие качества?
2.Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством? Зарисуйте и поясните.
3.Охарактеризуйте универсальные требования к качеству продукции и услуг.
4.Какими международными стандартами установлена современная система качества (СК)?
5.Поясните понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП). Зарисуйте модель обеспечения качества в виде непрерывной цепи (окружности).

Практическая занятие 30. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).
Время выполнения – 2 часа.
Цель работы: углубление представлений о системах качества, об управлении качеством на основе политики в области качества.
Контрольные вопросы:
1. Назовите основные требования, предъявляемые к системе качества.
2. Основные разделы ГОСТ Р 9001-2001.
3. Перечислите все элементы системы и дайте им краткую характеристику.

Практическое занятие 31
«Мировой опыт в управлении качеством» (ситуационная задача).
Время выполнения – 2 часа.
Задание: прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

1. Ваши самые недовольные клиенты — ваш самый большой источник обучения. *Билл Гейтс*
2. Ваш единственный начальник – это ваш покупатель. Этот человек способен разорить целую компанию, или понизить её директора в должности до охранника, просто начав регулярно покупать товары в другом магазине. *Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart*

© РГУТИС

3. В любом магазине продавцы будут относиться к покупателям так же, как руководство магазина относится к продавцам. *Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart*
4. Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит. *Генри Форд*
5. В старом мире вы посвящали 30% своего времени созданию первоклассного обслуживания и 70% времени кричали об этом. В новом мире все наоборот». *Джефф Безос, основатель Amazon*
6. Если ваши клиенты стареют вместе с вами, то в конечном итоге вас можно будет сдавать в утиль. Нужно пытаться понять новых клиентов и оставаться вечно молодым. *Джефф Безос, основатель Amazon*
7. Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете клиента несчастным в Интернете, то об этом узнает 6 000 человек. *Джефф Безос, основатель Amazon.com*
8. Клиент – это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он – цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он – его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать. *Махатма Ганди, идеолог национально-освободительного движения в Индии.*
9. Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти. *Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group.*
10. В конце концов, клиент не знает или ему все равно, насколько вы большая организация или нет. Она или он фокусируются только на одежде, висящей на вешалке в магазине. *Джорджио Армани*
11. Добрые слова сказать несложно, но их эхо долго живет в человеческих сердцах. *Мать Тереза*
12. Занимайтесь клиентом, а не продажей. *Кэтрин Барчетти, специалист в области ритейла*
13. Есть одно очень простое, но действенное правило: всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить. *Нельсон Босвелл, основатель NELSON BOSWELL*
14. Клиент — это тот, кто платит нам зарплату. *Генри Форд*
15. Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так. *Дональд Порте, вице-президент British Airways*
16. Клиентское обслуживание — это не отдел, это работа каждого. *Неизвестный*
17. Вы должны быть постоянны со всеми. У непостоянных компаний непостоянные доходы. *Джек Митчелл, американский писатель и лектор*
18. Вы можете научить людей менять масляные фильтры или подшивать костюмы, но вы не можете научить их заботиться. Эта потребность идет изнутри. И если это не ваше, не открывайте бизнес в сфере услуг. Станьте лучше рыбаком, например. *Джек Митчелл, американский писатель и лектор*
19. Всё, что мы собой представляем, — это наши идеи и наши люди. Вставать по утрам и тащиться на работу нас заставляют лишь находящиеся в стенах компании блистательно умные люди. Я всегда полагал, что правильный подбор сотрудников — это залог успеха в любых делах. *Стив Джобс*
20. Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента. *Брайан Трейси, американский спикер, автор книг и аудиопрограмм*

© РГУТИС

21. Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене. *Дэйвид Огилви, выдающийся рекламный деятель*
22. Качество – это когда возвращается покупатель – а не товар. *Бенджамин Франклин, американский политик*
23. Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми. *Теодор Рузвельт, 26-й президент США*
24. Клиент всегда должен быть на первом месте, на втором сотрудники и только на третьем акционеры. *Джек Ма, основатель Alibaba*
25. Мало решить проблему, нужно еще и предложить клиенту компенсацию, чтобы он ушел счастливым. *Джон Шоул, специалист в области сервиса*
26. Прошли те времена, когда было достаточно просто хорошего сервиса. Сегодня клиентов нужно удивлять — и удивлять постоянно. *Джон Шоул, специалист в области сервиса*

Практическое занятие 32. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (ситуационная задача-тестирование).
Время выполнения – 2 часа.
Цель работы: рассмотреть значение управления качеством в условиях конкуренции, ознакомиться с основными понятиями современного менеджмента качества.
Выберете номера ответов, которые соответствую Вашему представлению об управлении качеством.
1. Качество - соответствие требованиям нормативно-технической документации.
2. Качество труда каждого работника и подразделения можно измерить и оценить.
3. Наилучшей системой управления качеством является система предотвращения ошибок в работе.
4. Большинство ошибок в работе, дефектов и брака при создании нововведений возникает по вине рабочих и рядовых исполнителей.
5. Каждый работник, естественно, может допускать ошибки в работе, что должно учитываться требованиями к качеству труда.
6. У всех работников большая часть ошибок в работе связана с отсутствием у них необходимых знаний и невнимательностью во время работы.
7. Обеспечение качества продукции важнее выполнения плана - графика ее производства и реализации.
8. За качество продукции, поставляемой предприятием потребителям, ответственность несет только ОТК и руководство.
9. Лучше выполнить работу точно в срок с некоторыми погрешностями, чем выполнить ее идеально, но с небольшим опозданием.
10. На предприятии должна быть совершенная система учета затрат и издержек из-за низкого качества продукции.
11. На предприятии должно больше внимания уделяться улучшению и обеспечению качества продукции, чем снижению ее себестоимости.
12. Делегирование оперативных полномочий и ответственности за качество продукции рядовым исполнителям является позитивным явлением и обеспечивает лучшие условия для выполнения функций и дополнительных обязательств руководителями низового звена.
13. Стимулирование бездефектной работы рядовых работников - главное в деятельности руководства при управлении качеством.

© РГУТИС

14. Целью в области качества новой продукции является обеспечение качества изготовления (стабильности качества).
15. Приоритет в современных системах качества принадлежит статистическим методам контроля качества продукции в большей мере, чем автоматическому сплошному контролю качества.
16. Документирование систем управления качеством на предприятии не является обязательным.
17. При высоком техническом уровне и стабильности качества выпускаемой продукции сертификация системы менеджмента качества и сертификация продукции не являются целесообразными.
18. Влияние предприятия в области качества на субподрядчиков сырья, материалов и комплектующих изделий осуществляется только посредством контрактов на поставки.
19. Руководство предприятием должно заниматься вопросами управления качеством не менее 50-60 % всего рабочего времени.

Практическое занятие 33. «Как бороться с подделками на отечественном рынке?» (ситуационная задача).
Время выполнения – 2 часа.
Цель работы: закрепить полученные знания и уметь использовать маркетинговые мероприятия для предотвращения подделки на отечественном рынке.
Контрольные вопросы:
2. Какие способы недобросовестной конкуренции описаны в ситуации?
3. Определите роль управления качеством, стандартизации, сертификации и метрологии в предотвращении поступления некачественных товаров и подделок на рынок применительно к описанной ситуации.
4. Каким образом можно использовать маркетинговые мероприятия и, в частности, рекламу для борьбы с подделками?

Практические занятия 34. Тестирования по разделу «Системы управления качеством»
Время выполнения – 2 часа.

Практическое занятие 35-36. «Разработка Политики в области качества в сфере ЦСБ» (групповой проект).
Время выполнения – 4 часа.
Цель проекта: углубление представлений о формировании основных стратегических направлений в области качества, получение умений в ее формулировании.

Тематика практических занятий для заочной формы обучения

Блок 1. . Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

*Практическое занятие. «*Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)
Время выполнения: 1 час.
Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.
Контрольные вопросы:
1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?

© РГУТИС

2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?
9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
10. Укажите цели стандартизации
11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
12. Перечислите документы в области стандартизации.
13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
19. Назовите объекты добровольной сертификации.
20. Что такое «знак обращения на рынке»?
21. Объекты обязательной сертификации.
22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

Практическое занятие. Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»
Время выполнения – 1 час.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие. «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).
Время выполнения – 1 час.
Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».
Контрольные вопросы:
1. Что понимается под качеством процессов и продукции? Какие три элемента включает понятие качества?
2.Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством? Зарисуйте и поясните.
3.Охарактеризуйте универсальные требования к качеству продукции и услуг.
4.Какими международными стандартами установлена современная система качества (СК)?
5.Поясните понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП). Зарисуйте модель обеспечения качества в виде непрерывной цепи (окружности).

Практическое занятие. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»
Время выполнения – 1 час.

© РГУТИС

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1882575
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2127015
3. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2087316

8.2. Дополнительная литература

1. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учебное пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0338-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=991962
2. Управление качеством: самооценка : учебное пособие / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Г. А. Соседов, Е. Б. Герасимова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-735-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1012430
3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=992046

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - http://www.garant.ru
Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - http://www.consultant.ru
http://www.easc.org.by/ - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Справочно-правовая система Консультант + http://www.consultant.ru

© РГУТИС

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» по предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Лекция представляет собой устное изложение материала по определенной теме. Эта форма учебного процесса применяется при изложении объемного нового материала. Традиционная лекция состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. В первой части обозначается тема, план и цель лекции. В основной части лектор последовательно раскрывает все ключевые вопросы и приводит определение основных терминов. В заключении материал обобщается и суммируется.

Проблемная лекция. Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы.

Практическое занятие - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в сфере сервиса.

Практическая работа проводится в форме семинаров, оформление рабочей тетради, решение ситуационных задач и др. заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Семинар-тренинг – это форма кратковременного обучения чему-то конкретному и как правило, новому.

© РГУТИС

Выполнение заданий в рабочей тетради - активизации самостоятельной работы студентов в процессе освоения теоретического и практического материала при выполнении учебных заданий, учебных и творческих проектов...

Ситуационная задача – это вид учебного задания, имитирующий ситуации, которые могут возникнуть в реальной действительности.

Групповой проект - совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся – партнёров, имеющая общие проблему, цель, согласованные методы и способы решения проблемы, направленная на достижение совместного результата.

Доклад-презентация – это устное выступление автора перед аудиторией (в сопровождении электронной презентации), это развёрнутое официальное сообщение по групповому или индивидуальному проекту.

Устный опрос – наиболее распространённый метод контроля знаний студентов. При устном контроле устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.
- Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» обеспечивает:
- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документаций;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного

© РГУТИС

	оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»; помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» , интерактивная доска

© РГУТИС