



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы
бизнеса, менеджмента и права
Протокол № 5 от 18.12.2025 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.2 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*
по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль): Логистика
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2026

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.т.н. Иванов В.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Профессор ВШБМИП</i>	<i>д.э.н., доцент Виноградова М.В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2 из 47

1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.В.2 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществознание, а также на знаниях, полученных при изучении дисциплины сервисная деятельность предприятий (организаций). Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-3. Способен организовывать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения

ПК-3.3. Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и качество поставок продукции конечным потребителям

ПК-4. Способен обеспечивать организацию и планирование производственной логистической системы на основе инновационных практик в цепях поставок

ПК-4.2. Участвует в создании и обновлении качественной нормативно-методической базы организации и планирования производства, включая стандарты и регламенты взаимодействия в производственной логистической системе


Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: Стандартизация. Основы технического регулирования. Технические регламенты; Система стандартизации. Международные нормативные документы; Сертификация. Подтверждение соответствия. Добровольная сертификация услуг предприятий (организаций); Метрология. Сводные характеристики результатов измерений. Гарантийные ошибки. Доверительные интервалы и доверительные вероятности; Управление качеством. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Качество продукции и качество обслуживания; Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется во 2 семестре для очно-заочной формы обучения продолжительностью 18 недель. Для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 26 часов (10 часов - занятия лекционного типа, 12 часов – занятия семинарского типа, консультации - 2 часа, промежуточная аттестация - 2 часа), самостоятельная работа студента - 118 часов;

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

-текущий контроль в форме тестов, устных опросов;

-промежуточная аттестация на очно-заочном отделении в форме экзамена (2 семестр).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3 из 47</i>

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки в процессе прохождения практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-3.	Способен организовывать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения ПК-3.3. Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и качество поставок продукции конечным потребителям
2	ПК-4.	Способен обеспечивать организацию и планирование производственной логистической системы на основе инновационных практик в цепях поставок ПК-4.2. Участвует в создании и обновлении качественной нормативно-методической базы организации и планирования производства, включая стандарты и регламенты взаимодействия в производственной логистической системе

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.2 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Логистика и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществознание, а также на знаниях, полученных при изучении дисциплины сервисная деятельность предприятий (организаций).


После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки в процессе прохождения практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации

Стандартизация и сертификация, изучаемые в рамках дисциплины, являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг. Овладение методами обеспечения качества на предприятии является одним из главных показателей профессионализма бакалавра в сфере экономики

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 4 зачетных единиц/ 144 акад. часа.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4 из 47</i>

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	26	26
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	10	10
	Практическая подготовка (при наличии)		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Практическая подготовка (при наличии)		
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	12	12
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	2	2 экзамен
2	Самостоятельная работа обучающихся	118	118
3	Общая трудоемкость	144	144
	час		
	з.е.	4	4



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

Для очно-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				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										



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. ча-	Форма проведения практического занятия				
2/2		Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса	1					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/2		Тема 1.3. 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. «Изучение технического законодательства»	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотруд-	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.		5	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. ча-	Форма проведения практического занятия				
		личество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 4. «Государственная информационная система маркировки»							Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л:Тема 1.5. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов»	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответ-	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Контрольная точка №2 – выполнение и защита		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим	



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				
		ствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»				практической работы				занятиям
6/2		Л:Тема 1.7. Сертификация в различных отраслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация в туризме ПР: Занятие 7.: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измере-	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			7	Проработка учебного матери-



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. ча-	Форма проведения практического занятия				
		ний. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							ала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	
		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			1	Тестирование по разделу 1			Подготовка к промежуточной аттестации	
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 10-11. «Изучение понятия «качество в области туризма и гостепри-	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	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				
		имства»								
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.						5	Проработка учебного материала	
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.						5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции						5	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				Консультаций, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. ча-	Форма проведения практического занятия				
		и качество обслуживания. Петля качества								
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» в туризме и гостеприимстве				Выполнение заданий в рабочей тетради.		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
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. «Мировой опыт в управлении качеством»			1	Дискуссия Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ		5	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. ча-	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						7	Проработка учебного материала	
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?»				Выполнение заданий в рабочей тетради.		7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации	
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и пра-			1			7	Проработка	



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				
		новые основы сертификации продукции и систем качества. ПР:Занятия 15-17 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).							учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
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.	1					7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и			1	Тестирование по разделу 2 Контрольная точка №4-презентация			18	Проработка учебного материала. Подготовка




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				Консультаций, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. ча-	Форма проведения практического занятия				
		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.							к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.	
		Консультация				2	Ответы на вопросы			
		Промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)								
		Итого	10		12			118		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15 из 47

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
1	1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	6	<p>Основная литература</p> <p>1. 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.com/catalog/product/992046 (дата обращения: 04.06.2024). – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. http://znanium.com/catalog/product/995625</p> <p>3. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=423621</p> <p>4. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - https://znanium.com/catalog/document?id=370818</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=359360</p> <p>2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие</p>
2	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	6	
3	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	6	
4	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	6	
5	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	6	
6	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	6	
7	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	6	
8	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	6	
9	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	6	
10	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	6	
11	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	6	
12	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	
13	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	6	
14	6. Международная и межгосударственная стандарти-	6	


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 16 из 47</i>

	зация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование		/ Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=355609 3. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. https://znanium.com/catalog/document?id=375832
15	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	6	
16	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	7	
17	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	7	
18	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	7	
19	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	

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 компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-3	Способен организовать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения				
		ПК-3.3. Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и	Все разделы	Стандарты качества (ISO 9001, ISO 28000), методы контроля логистических процессов, принципы построения KPI в системе менеджмента качества,	Разрабатывать систему мониторинга качества логистических процессов по стандартам, анализировать отклонения от нормативов,	Инструментами анализа качества (контрольные карты, метод Парето), навыками аудита качества логистических процессов, методами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17 из 47


		качество поставок продукции конечным потребителям		методы оценки соответствия процессов требованиям стандартов	внедрять корректирующие действия, оценивать соответствие сервисных показателей требованиям стандартов	внедрения стандартов в системы управления поставками, технологиями документирования процессов в соответствии с требованиями ISO
2	ПК-4	Способен обеспечивать организацию и планирование производственной логистической системы на основе инновационных практик в цепях поставок				
		ПК-4.2. Участвует в создании и обновлении качественной нормативно-методической базы организации и планирования производства, включая стандарты и регламенты взаимодействия в производственной логистической системе	Все разделы	Стандарты управления качеством, методы разработки и актуализации нормативных документов, принципы построения систем менеджмента качества в производственной логистике, требования к структуре регламентов взаимодействия участников логистических цепочек, методы оценки соответствия нормативной базы требованиям качества и безопасности	Разрабатывать стандарты и регламенты для производственной логистики с учетом отраслевой специфики, обновлять методические материалы при изменениях в стандартах и законодательстве, оценивать соответствие нормативной базы требованиям качества, проводить аудит регламентов на выявление несоответствий, внедрять корректирующие меры для повышения качества документации	Инструментами систем менеджмента качества, навыками работы с программными средствами управления документацией, технологиями анализа и оптимизации регламентов взаимодействия, методами мониторинга качества нормативной базы

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 стандартов качества (ISO 9001, ISO 28000), методов контроля логистических процессов, принципов построения KPI в системе менеджмента качества, методов оценки соответствия процессов требованиям стандартов Умение разрабатывать	Выполнение и защита практической работы Тестирование Ситуационная задача Дискуссия	Студент демонстрирует знание стандартов качества (ISO 9001, ISO 28000), методов контроля логистических процессов, принципов построения KPI в системе менеджмента качества, методов оценки соответствия процессов требованиям стандартов Студент демонстрирует умение	Закрепление способности создавать систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и



<p>систему мониторинга качества логистических процессов по стандартам, анализировать отклонения от нормативов, внедрять корректирующие действия, оценивать соответствие сервисных показателей требованиям стандартов</p> <p>Владение инструментами анализа качества (контрольные карты, метод Парето), навыками аудита качества логистических процессов, методами внедрения стандартов в системы управления поставками, технологиями документирования процессов в соответствии с требованиями ISO</p>		<p>разрабатывать систему мониторинга качества логистических процессов по стандартам, анализировать отклонения от нормативов, внедрять корректирующие действия, оценивать соответствие сервисных показателей требованиям стандартов</p> <p>Студент продемонстрировал владение инструментами анализа качества (контрольные карты, метод Парето), навыками аудита качества логистических процессов, методами внедрения стандартов в системы управления поставками, технологиями документирования процессов в соответствии с требованиями ISO</p>	<p>качество поставок продукции конечным потребителям</p>
<p>Знание стандартов управления качеством, методов разработки и актуализации нормативных документов, принципов построения систем менеджмента качества в производственной логистике, требований к структуре регламентов взаимодействия участников логистических цепочек, методов оценки соответствия нормативной базы требованиям качества и безопасности</p> <p>Умение разрабатывать стандарты и регламенты для производственной логистики с учетом отраслевой специфики, обновлять методические материалы при изменениях в стандартах и законодательстве, оценивать соответствие нормативной базы требованиям качества, проводить аудит регламентов на выявление несоответствий, внедрять корректирующие меры для повышения качества</p>	<p>Выполнение и защита практической работы</p> <p>Тестирование</p> <p>Ситуационная задача</p> <p>Дискуссия</p>	<p>Студент демонстрирует знание стандартов управления качеством, методов разработки и актуализации нормативных документов, принципов построения систем менеджмента качества в производственной логистике, требований к структуре регламентов взаимодействия участников логистических цепочек, методов оценки соответствия нормативной базы требованиям качества и безопасности</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать стандарты и регламенты для производственной логистики с учетом отраслевой специфики, обновлять методические материалы при изменениях в стандартах и законодательстве, оценивать соответствие нормативной базы требованиям качества, проводить аудит регламентов на выявление несоответствий, внедрять корректирующие меры для повышения качества документации</p> <p>Студент продемонстрировал владение инструментами систем менеджмента качества, навыками работы с программными средствами управления документацией, технологиями анализа и опти-</p>	<p>Закрепление способности участвовать в создании и обновлении качественной нормативно-методической базы организации и планирования производства, включая стандарты и регламенты взаимодействия в производственной логистической системе</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19 из 47

документации Владение инструментами систем менеджмента качества, навыками работы с программными средствами управления документацией, технологиями анализа и оптимизации регламентов взаимодействия, методами мониторинга качества нормативной базы		мизации регламентов взаимодействия, методами мониторинга качества нормативной базы	
---	--	--	--

«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 – тестовые задания


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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	9 – 10 баллов , если (90 – 100)% правильных ответов
	7 – 8 баллов , если (70 – 89)% правильных ответов
	5 – 6 баллов , если (50 – 69)% правильных ответов
	9 – 4 балла , если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – решение практических задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> - правильность и полнота решения, - использование различных способов решения, - верный алгоритм решения, - обоснованность выводов, - демонстрация умений и навыков
Показатели оценки	макс 10 баллов
9 – 10 баллов	задача решена правильно, сделаны верные выводы
7 – 8 баллов	задача решена верно, есть несущественные недоработки
5 – 6 баллов	задача решена верно, но нет выводов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 20 из 47

3-4 балла	задача правильно начата, есть все формулы для решения
2 балла	задача правильно начата
1 балл	к задаче есть формулы для решения
0 баллов	Задача не решена

Средство оценивания – индивидуальный проект (презентация)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении презентации

Название критерия	Оцениваемые параметры	Баллы
Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела	0-1
Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания	0-1-2
Подбор информации для создания презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.	0-1
Подача материала презентации	Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»	0-1
Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части. От одной основной идеи (части) к другой. От одного слайда к другому. Гиперссылки	0-1
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце	0-1
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации	0-1
Техническая часть	Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток	0-1
Список использованных источников	Наличие Оформление в соответствии со стандартом	0-1

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении


Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> – 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, 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает все-сторонние 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



«5»	<p>сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none">– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<p>анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none">– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– 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:<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">– 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»	<ul style="list-style-type: none">– 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 тео-	<ul style="list-style-type: none">– 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 22 из 47</i>

	рию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	программой на минимально допустимом уровне
«2»	– 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, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5


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

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	Выполнение практических работ Занятие 1-2. Выполнение и защита	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 балл

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 23 из 47

инструменты обеспечения качества услуг	практической работы по теме: «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	лов Срок сдачи – 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1
	Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)	
	Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	
	Выполнение практической работы	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
	Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)	
	Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).	
	Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).	
	Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации. 2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС http://www.znaniium.com . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС. 3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе. 4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: http://elibrary.ru по плану: - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье; - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. (0-10 баллов)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 24 из 47</i>

		Занятие 9. Тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	Срок сдачи – 9 неделя семестра. Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 10 неделя семестра.
	Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг	Занятие 10-11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 11-12 неделя семестра
		Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (ситуационная задача).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 13-14 неделя семестра
		Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия)	
		Занятие 15. Тестирования по разделу «Системы управления качеством». Выполнение практической работы	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 15 неделя семестра. Контрольная точка 3
		Занятия 16-18 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации). Выполнение группового проекта на тему «Разработка Политики в области качества» (на примере конкретного предприятия (организации))	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 25 из 47

			Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 16-18 неделя семестра Контрольная точка 4
--	--	--	---

**Перечень оценочных средств для текущей аттестации (по контрольным точкам)
Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ**

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

Задания в рамках компетенции ПК-3, ПК-4

№	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.
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:

<i>Методы стандартизации</i>	<i>Описание метода</i>
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 конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизуемого 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,
---	---------------------------------	---	--------------------------------



				основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные 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)								
<table border="1"><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					А	Б	В	Г				
А	Б	В	Г									
3.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Стандарты</th><th>Категория</th></tr></thead><tbody><tr><td>А) Международные стандарты</td><td>1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.</td></tr><tr><td>Б) Межгосударственные стандарты</td><td>2) стандарты бывшего СНГ, которые</td></tr></tbody></table>				Стандарты	Категория	А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.	Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые		
Стандарты	Категория											
А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.											
Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые											



В) Национальные стандарты	применяются на территории стран СНГ. 3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды 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 соответ-



	<table border="1"><tr><td></td><td>стует заданным требованиям</td></tr><tr><td></td><td>5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).</td></tr></table>		стует заданным требованиям		5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).								
	стует заданным требованиям												
	5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).												
	<table border="1"><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	А	Б	В	Г								
А	Б	В	Г										
5.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Наименование стандарта</th><th>Международные стандарты</th></tr></thead><tbody><tr><td>А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»</td><td>1) ISO 9004</td></tr><tr><td>Б) «Системы менеджмента качества. Требования»</td><td>2) ISO 9001</td></tr><tr><td>В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»</td><td>3) ISO 9000</td></tr><tr><td>Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»</td><td>4) ISO 9002</td></tr><tr><td></td><td>5) ISO 19011</td></tr></tbody></table>	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
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												
	<table border="1"><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	А	Б	В	Г								
А	Б	В	Г										
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора													
6.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один ответ, наиболее верный.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>												



	<p>Формулировка задания:</p> <p>Качество (по ИСО 9000:2015) – это:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.2. Качество продукции.3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
7.	<ol style="list-style-type: none">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 <p>Формулировка задания: Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:</p> <ol style="list-style-type: none">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.
8.	<ol style="list-style-type: none">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 <p>Формулировка задания: Услуга - это:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Мероприятие по оценки качества продукции2. Приобретение товара3. Результат взаимодействия двух сторон4. Процесс обмена информацией с покупателем
9.	<ol style="list-style-type: none">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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 31 из 47</i>

	<p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Комплекс действий направленных на доказательство того, что продукция соответствует конкретному стандарту называется ...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стандартизация 2. сертификация 3. лицензирование 4. обследование
10.	<p>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</p> <p>Формулировка задания: SWOT анализ не учитывает</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сильные стороны 2. Слабые стороны 3. Оригинальность 4. Угрозы
Задание открытого типа с развернутым ответом	
11.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Формулировка задания: Может ли фирма установить свой стандарт предприятия?</p>
12.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

13. **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 10001-2009

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций

Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations

ОКС 03.120.10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 33 из 47</i>

	Дата введения 2010-07-01
14.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Формулировка задания:</p> <p>Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору <p style="text-align: right;">ГОСТ Р 52113-2014</p> <p style="text-align: center;">НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p style="text-align: center;">Услуги населению</p> <p style="text-align: center;">НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ</p> <p style="text-align: center;">Services to the public. Nomenclature of quality indices services</p> <p>ОКС 03.080.30</p> <p style="text-align: right;">Дата введения 2016-01-01</p>
15.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Формулировка задания:</p> <p>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?</p>




Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы

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
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.
31. Необходимость планирования качества
32. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
33. Организационно-распорядительные методы
34. Организация технического контроля на предприятии.
35. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
36. Основные методы управления качеством
37. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
38. Основные составляющие качества товара для потребителей
39. Основные составляющие качества услуги для потребителей
40. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
41. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
42. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
43. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
44. Петля качества
45. Планирование как процесс управления качеством
46. Показатели безопасности и транспортабельности
47. Показатели качества
48. Показатели назначения, надежности и экономичности.
49. Понятие качества.
50. Потребительские ценности продукции
51. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
52. Роль персонала в управлении качеством
53. Самосертификация: понятие и общие условия.
54. Система управления качеством на предприятии
55. Системный подход к планам качества

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 36 из 47</i>

56. Системы стандартов серии ISO 14000.
57. Социально-психологические методы
58. Средства планирования качества
59. Сущность и объекты технического контроля
60. Сущность качества и управление им.
61. Формирование государственной политики в области качества.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Тематика практических занятий

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.

Тематика практических занятий для очно-заочной формы обучения

Блок 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

Практическое занятие 1-2. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии» (семинар-тренинг). Время выполнения: 1 час

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством», 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 3. «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)

Время выполнения: 1 часа

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?
9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 37 из 47</i>

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 4. «Государственная информационная система маркировки»
(рабочая тетрадь).*


Время выполнения: 1 часа

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?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 38 из 47

Практическое занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 1 часа

Цель работы: Изучить структуру стандартов разных видов и научиться их анализировать.

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 6. «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 1 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 7. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 1 часа

Цель работы: Изучить методику международного евростандарта EAN и научиться определять подлинность товара по тринадцатиразрядному и восьмиразрядному штрих-коду.

Контрольные вопросы:

1. Каково назначение товарного штрих-кода?
2. Какая информация содержится в товарном штрих-коде?
3. Какую информацию получает рядовой потребитель из товарного штрих-кода?
4. Сколько рядов содержит товарный штрих-код EAN-13?
5. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для покупателя?
6. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для сканера?
7. Что в штрих-кодах стандартизовано?
8. Можно ли отнести штриховое кодирование к разновидности информационных технологий?
9. В чем заключается суть проверки подлинности штрих-кода EAN-13?
12. Скольким штрихам и пробелам соответствует один разряд в товарном штрих-коде?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 39 из 47

Практическое занятие 8 Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).

Время выполнения – 1 часа.

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».

Практическое занятие 9. Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Время выполнения – 1 час.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие 10-11. «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 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (ситуационная задача-тестирование).

Цель работы: рассмотреть значение управления качеством в условиях конкуренции, ознакомиться с основными понятиями современного менеджмента качества.

Выберете номера ответов, которые соответствуют 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 40 из 47</i>


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.
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 13. «Мировой опыт в управлении качеством»
(дискуссия).


Время выполнения –1 час.

Цель работы: проанализировать и прокомментировать каждую цитату из задания, привести примеры их правильности или ошибочности 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
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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 41 из 47

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
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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 42 из 47

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 14. «Как бороться с подделками на отечественном рынке?» (ситуационная задача).

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 15-17 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).

Время выполнения – 1 час.

Цель проекта: углубление представлений о формировании основных стратегических направлений в области качества, получение умений в ее формулировании.

Практическое занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»

Время выполнения – 1 час.


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. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопап, 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?id=359336>. – Режим доступа: по подписке.
2. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2023. <https://znanium.ru/catalog/document?id=430442>
3. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=432380>
4. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <https://znanium.com/catalog/document?id=370818>

8.2. Дополнительная литература

1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359360>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 43 из 47

2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355609>
3. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2024. <https://znanium.ru/catalog/document?id=438486>

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.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
<http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации
<http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта
<http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации
<http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)
<http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО
<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. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

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 управление качеством» 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 мульти-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		_____ Лист 44 из 47

медийных 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 управление качеством» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в сфере сервиса недвижимости и ЖКХ.

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.


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.

Дискуссия - это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются различные, противоположные точки зрения.

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 45 из 47

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 управление качеством», 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.

тов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного 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, персональные компьютеры
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 46 из 47</i>

	ТСО: видеопроекторное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»; помещение для самостоятельной работы в читальном зале На- учно-технической библиотеки университета, специализирован- ная учебная мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» , интерактивная доска
--	---