УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.10 «Стандартизация и управление качеством»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность «Гостиничный бизнес»

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчики:

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

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	**Д.ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.**

1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Право».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- Стандартизацией. (Основы технического регулирования. Технические регламенты. Система стандартизации в сфере туризма и гостеприимства. Международные нормативные документы: стандарты серии ИСО 9000, ХАССП. Принципы менеджмента качества. Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами);
- Сертификацией. (Подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия организаций сферы сервиса и туризма. Добровольная сертификация услуг в сфере гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.);
- Метрологией. (Сводные характеристики результатов измерений. Гарантийные ошибки. Доверительные интервалы и доверительные вероятности.);
- Управлением качества. (Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества).
- Квалиметрией. (Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг).

Отдельный модуль дисциплины составляют ГОСТы и другие подобные нормативные документы в сфере туризма и гостеприимства.

Обучающиеся знакомятся:

- с особенностями выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определяют уровень эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса, анализируют проблемы функционирования системы контроля, прогнозирования и их последствия для принятия мер по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;
- с организацией работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения, принципами и методами создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.

В результате освоения дисциплины обучающийся способен провести оценку качества выполняемых работ на предприятии регламентам и стандартам, владеет методами оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, знаком с методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе на 1 семестре и на 1 курсе 1/2 семестрах

© РГУТИС

(для заочной формы) продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов:

контактная работа с преподавателем:

- лекции, в том числе вводная, традиционная, проблемные лекции, лекции-обсуждения.

- практические занятия в форме: семинаров, ситуационных задач, выполнения задач в рабочей тетради, работа с ГОСТ, групповой проект.

Самостоятельная работа осуществляется в формах: проработки учебного материала, ознакомление с дополнительной информацией, составление терминологического словаря.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины с применением накопительной системы баллов текущий контроль успеваемости проводится в форме опроса, промежуточная аттестация с применением накопительной системы баллов в форме зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр). Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся на основе использования накопительной системы баллов и учебно-тематического рейтинг-плана по данной дисциплине.

Текущий контроль осуществляется в форме тестирования, выполнения и защиты практической работы, презентации по результатам самостоятельного освоения материала, промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена для очной и заочной форм обучения.

На очной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (34 часа), занятия семинарского типа (36 часов), консультация (2 часа), проведение промежуточной аттестации (2 часа) и самостоятельная работа студента (70 часов).

На заочной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 часов) занятия, практические занятия (4 часа), самостоятельная работа студента (130 часов), групповые консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа).

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

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Проектная деятельность.
- Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства
- Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия.

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

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОПК-3	способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части: ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

© РГУТИС

		ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

3.Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Право».

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

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Проектная деятельность.
- Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства
- Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия

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.часов.
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	74	74
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	36	36
1.3	**Консультации**	2	2
1.4	**Форма промежуточной аттестации (экзамен)**	**2**	**2**
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	70	70

© РГУТИС

3	**Общая трудоемкость час**	144	144
	з.е.	7	7

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	14	2	12
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4		4
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4		4
1.3	**Консультации**	2		2
1.4	**Форма промежуточной аттестации (экзамен)**	2		2 Экз.
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	130	34	96
3	**Общая трудоемкость час**	144	36	108
	з.е.	4	1	3

© РГУТИС

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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1.Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	2	Вводная	4	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» **<u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u>**			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
2/2		Л:Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	2	Лекция-обсуждение					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебно-

© РГУТИС

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				
		качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»								го материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	2	Лекция-обсуждение	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ 3-4:			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
5/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л: Тема 1.6.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.	2	Проблемная	2	Ситуационная задача.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2					2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»								ским занятиям
7/2		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	3	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ 5-7 **Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы**			4	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование				

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
8/2	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»	2	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 50690-2017			4	Составление терминологического словаря
9/2		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг туризма и гостеприимства ПР: Занятие 11. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования	4	Проблемная	2	Работа с ГОСТ Р 56780-2015			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
10-12/2		Л: Тема 2.3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущ-	6	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 54603-2011			4	Проработка учебного материала. Под-

© РГУТИС

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				
		ность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр. ПР: Занятие 12. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу								готовка к практическим занятиям
13-14/2		Л: Тема.2.4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества си- стемы обслуживания. ПР: Занятие 13. Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания	4	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р 55322-2012			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
15-		Л: Тема 2.5. Оценка результативности	4	Лекция-	2	Работа с ГОСТ Р 55699-			10	Проработка учебно-

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
16/2		деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. ПР: Занятие 14. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования		обсуждение		2013 Решение ситуационных задач. **Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ**				го материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
17/2		ПР: Занятие 15. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Тестирование			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
18/2		ПР: Занятие 16-18. «Разработка Политики в области качества в туриндустрии и гостиничном бизнесе»			7	Групповой проект **Контрольная точка №4-презентация**			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-

© РГУТИС

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				
										ским занятиям подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								
		итого	34		36		2		70	

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:
1 семестр

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. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1.Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества.	1	Вводная					17	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	1 2	Лекция-обсуждение					17 34	Проработка учебного материала.

2 семестр

Номер	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, се-	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				К о	Ф о р	С Р	Ф о р м а п

© РГУТИС

		минаров, 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. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	0,5	Вводная	1	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» **<u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u>**			8	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	0,5	Лекция-обсуждение					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
2/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на каче-							8	Проработка учебно-

© РГУТИС

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				
		ство работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»								го материала. Подготовка к практическим занятиям
3/2		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	1	Лекция-обсуждение					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
4/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»							8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л: Тема 1.6.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. ПР: Занятие 6. «Определение подлинно-	1	Проблемная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2									6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

© РГУТИС

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				
		сти товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»								
6/2		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».							6	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование **Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы**				

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
1/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»	0,5	Традиционная		Работа с ГОСТ Р 50690-2017			6	Составление терминологического словаря
2/3		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг туризма и гостеприимства ПР: Занятие 11. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования				Работа с ГОСТ Р 56780-2015			6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3-4/3		Л: Тема 2.3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут,			1	Работа с ГОСТ Р 54603-2011 Выполнение и защита практических работ 10-12 **Контрольная точка 3 –**			6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

© РГУТИС

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				
		халяль, экологизация; бизнес-отель и пр. ПР: Занятие 12. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу				**<u>выполнение и защита практической работы</u>**				
5/3		Л: Тема.2.4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. ПР: Занятие 13. Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания	0,5	Лекция-обсуждение		Работа с ГОСТ Р 55322-2012			6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6-7/3		Л: Тема 2.5. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. ПР: Занятие 14. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие				Работа с ГОСТ Р 55699-2013			6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации.

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
8/3		требования. ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области качества в туриндустрии и гостиничном бизнесе»				Тестирование **Контрольная точка № 4 - презентация**			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта **Контрольная точка 4 - презентация**
		ПР: Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».								
9/3					1				6	Проработка учебного материала. Под-

© РГУТИС

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				
										готовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация - экзамен					2			
			4		4		2		96	

© РГУТИС

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

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

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
1	1.Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества.	5	10	**Основная литература** 1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2023. https://znanium.ru/catalog/document?id=430442 2. 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 3. Боларев, Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 365 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1078037. - ISBN 978-5-16-020850-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2198694 . – Режим доступа: по подписке. **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.ru/catalog/document?id=359360 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.ru/catalog/document?id=355609 3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование:
2	2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	5	10	
3	3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.	5	10	
4	4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.	5	10	
5	5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты.	5	10ё	
6	6.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.	5	14	
7	7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе.	5	10	
8	1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта).	5	15	

© РГУТИС

9	2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области туризма и гостеприимства.	5	10	Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/992046 . – Режим доступа: по подписке. 4. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970 . – Режим доступа: по подписке.
10	3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.	8	10	
11	4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания.	8	10	
12	5. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	9	11	

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

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 формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1 Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг 2. Системы управления качеством	- нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;	- проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия, нормативным требованиям; - проводить анализ отзывов потребителей	- на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества

© РГУТИС

3	ОПК-3.2	Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	1 Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг 2. Системы управления качеством	- методы оценки соответствия стандартам качества	- применять знания в области стандартизации гостиниц, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

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 нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; Умение проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания, нормативным требованиям; анализ отзывов потребителей Владение способностью применять на практике методы оценки соответствия технологических процессов стандартам качества	Выполнение и защита практических работ, презентация	Студент демонстрирует знание нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; Студент демонстрирует умение проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания, нормативным требованиям; анализ отзывов потребителей Студент демонстрирует способностью применять на практике методы оценки соответствия технологических процессов стандартам качества	Закрепление способности оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Знание методов оценки соответствия стандартам качества Умение применять знания в области стандартизации гостиниц, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания Владение навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы гостеприимства и обществен-	Выполнение и защита практических работ, презентация	Студент демонстрирует знание методов оценки соответствия стандартам качества Студент демонстрирует умение применять знания в области стандартизации гостиниц, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания Студент продемонстрировал владение навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сфе-	Закрепление готовности обеспечения, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

© РГУТИС

ного питания		ры гостеприимства и общественного питания	

«**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 – презентация (устный ответ).

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (презентации)

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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

	ния и навыки.	– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Средство оценивания – выполнение и защита практических работ (*выполнение практических заданий и ответы на контрольные вопросы)*

1. Критерии оценки выполнения практических заданий.

5 баллов ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

4 балла ставится, если студент выполнил требования к оценке 5 баллов, но допущены 2-3 недочета.

2-3 балла ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

0-1 балл ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

2. Критерии оценки ответов на контрольные вопросы.

5 баллов ставится в том случае, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;
- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;
- может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин.

4 балла ставится, если:

- ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5 баллов, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;
- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

2-3 балла ставится, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», не препятствующие дальнейшему усвоению материала;
- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.

0-1 балл ставится, если студент:

- не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3 балла.
- не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

Средство оценивания – обзор законодательства в сфере стандартизации и управлении качеством в муниципальных образованиях, учебной, специальной и научной литературы по второму семестру дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 0-10 баллов:

© РГУТИС

- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и управлении качеством в муниципальных образованиях – 0-1 балл:

- наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС http://www.znanium.com – 0-2 балла;

- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в сфере стандартизации и управлении качеством в муниципальных образованиях – 0-3 балла;

- представление кратких аннотаций 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: http://elibrary.ru по предложенной структуре – 0-3 балла;

- оформление представления результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балл.

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
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основ-	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теорети-

© РГУТИС

«4»	ной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	ческие вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«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

© РГУТИС

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

Решение ситуационных задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

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

© РГУТИС

Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
ОПК-3 способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части: ОПК-3.1, ОПК-3.2		
1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1
	Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».	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
	Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
2. Системы управления качеством	Выполнение и защита практических работ по темам: Работа с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования » ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
	Выполнение и защита практических работ по темам: ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 11-12 неделя семестра Контрольная точка 3
	Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества в ресторанном сервисе» (групповой проект).	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист.

© РГУТИС

		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. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 13-17 неделя семестра - Контрольная точка 4.

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

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и сертификации в России.
3. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт?
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги?
4. Что такое «условия обслуживания»?
5. Для чего проводятся классификации объектов?
6. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в туризме.
7. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.
8 Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению.
9. Номенклатура показателей качества услуг?
10. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
11. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
12. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».

© РГУТИС

13. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
14. Объекты и субъекты стандартизации.
15. Органы и службы стандартизации РФ
16. Принципы стандартизации
17. Функции стандартизации
18. Средства стандартизации
19. Категории стандартов
20.Нормативным документам по стандартизации в России
21.Виды стандартов
22.Методы стандартизации
23.Система классификации технико-экономической информации.
24.Кодирование технико-экономической информации.
25.Классификаторы
26.Штриховое кодирование
27.Закон «О техническом регулировании»
28.Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
29. Качество услуги и критерии его оценки.
30. Качество жизни и критерии его оценки.
31. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
32. Памятка туриста.
33. Закон «О техническом регулировании»
34. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
35. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
36. О Перспективной программе стандартизации в области услуг населению на период 2015-2020 гг.
37. О Концепции развития национальной системы стандартизации
38. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандартизации
39. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг
40. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами
41. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
42. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
43. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере туризма
44. Система классификации гостиниц и других средств размещения
45. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация
46. Система менеджмента на основе принципов ХАССП
47. Всемирная торговая организация. Положение туристического бизнеса после вступления России в ВТО
48. Международные стандарты инвестиционной деятельности
49. Транснациональные туристические операторы и система менеджмента качества
50. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
51. Международные гостиничные правила
52. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
53. Система классификации гостиниц и других средств размещения
54. Классификация предприятий общественного питания.

Примерный перечень тем групповых проектов

© РГУТИС

1.Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 5 звезд.
2. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 4 звезды.
3. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 3 звезды.
4. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 2 звезды.
6. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 1 звезда.
7. Разработка политики в области качества на примере мотеля.
8. Разработка политики в области качества на примере Апарт-отеля.
9. Разработка политики в области качества на примере Отеля.
10. Разработка политики в области качества на примере Пансиона.

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

1. Качество услуги и критерии его оценки.
2. Качество жизни и критерии его оценки.
3. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
4. Памятка туриста.
5. Закон «О техническом регулировании»
6. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
8. О Концепции развития национальной системы стандартизации
9. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандартизации
10. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг
11. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами
12. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
13. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
14. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере туризма
15. Система классификации гостиниц и других средств размещения
16. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация
17. Система менеджмента на основе принципов ХАССП
18. Всемирная торговая организация. Положение туристического бизнеса после вступления России в ВТО
19. Международные стандарты инвестиционной деятельности
20. Качество гостиничных услуг: основные понятия и методы определения.
21. Документы, регламентирующие показатели качества гостиничных услуг.
22. Требования к качеству гостиничных услуг.
23. Ключевые принципы системного управления качеством.
24. Понятие и структура систем управления качеством.
25. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004
26. Виды документов по стандартизации в сфере туризма
27. Показатели качества в туризме: 10 основных групп показателей. Стандартизация как механизм управления качеством.
28. Транснациональные туристические операторы и система менеджмента качества
29. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
30. Международные гостиничные правила
31. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
32. Система классификации гостиниц и других средств размещения

© РГУТИС

33. Классификация предприятий общественного питания.
34. Категоризация и ее роль в управлении качеством гостиничных услуг.
35. Сертификация и ее роль в управлении качеством.
36. Корпоративные стандарты как механизм управления качеством гостиничных услуг.
37. Методы контроля качества гостиничных услуг.
38. Обязанности и ответственность исполнителя гостиничных услуг.
39. Ответственность гостиничного предприятия за оказание некачественных услуг.

Задания для проведения промежуточной аттестации (оценки компетенции ОПК-3.1, ОПК.3.2)

<table>
<tr><th>№</th><th>Содержание задания</th></tr>
<tr><td colspan="2">Задания закрытого типа на установление соответствия</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>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:
<table>
<tr><th>Методы стандартизации</th><th>Описание метода</th></tr>
<tr><td>А) Симплификация</td><td>1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.</td></tr>
<tr><td>Б) Параметрирование</td><td>2) Установление последовательного ряда числовых значений парамет ра.</td></tr>
<tr><td>В) Типизация</td><td>3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.</td></tr>
<tr><td>Г) Агрегирование</td><td>4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых пр создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.</td></tr>
<tr><td>Д) Нормирование</td><td>5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.</td></tr>
<tr><td></td><td>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.</td></tr>
<tr><td></td><td>7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого па-</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

© РГУТИС

раметра.

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)

А	Б	В	Г

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

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие между категориями стандартов государствен-

© РГУТИС

ной системы стандартизации:

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

© РГУТИС

	сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции
Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям
	5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).

А	Б	В	Г

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

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

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

А	Б	В	Г

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

© РГУТИС

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие

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

А	Б	В	Г

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

Формулировка задания:
Установите соответствие между знаками и их названиями

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

А	Б	В	Г

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

Формулировка задания:

© РГУТИС

Прочитайте текст и установите соответствие

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

А	Б	В	Г

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

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

А	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной безопасности страны.
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандартизации, виды стандартов, требования к их содержанию и построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора

© РГУТИС

А	Б	В	Г

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

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

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

А	Б	В	Г

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

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

Формулировка задания:

Качество (по ИСО 9000:2015) – это:
1. Комплексное понятие, характеризирующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.

© РГУТИС

	3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества. 4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
12.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:** 1. Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем. 2. Современную методологию менеджмента качества. 3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги). 4. Мероприятия по обеспечению качества.
13.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Услуга - это:** 1.Мероприятие по оценки качества продукции 2.Приобретение товара 3.Результат взаимодействия двух сторон 4.Процесс обмена информацией с покупателем
14.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Комплекс действий направленных на доказательство того, что продукция соответствует конкретному стандарту называется ...** 1. стандартизация 2. сертификация 3. лицензирование 4. обследование

© РГУТИС

15.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **SWOT анализ не учитывает** 1. Сильные стороны 2. Слабые стороны 3. Оригинальность 4. Угрозы
16.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:** 1. Политика в области качества 2. Стандартизация 3. Менеджмент качества 4. Бенчмаркинг
17.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Срок действия стандарта:** 1. не ограничен 2. равен 10 годам 3. равен 1 году 4. равен 3 годам
18.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

© РГУТИС

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.** 1. обязательной 2. добровольной 3. необязательной 4. инициативной
19.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Укажите основной закон, регулирующий деятельность в области стандартизации и сертификации:** 1. ФЗ «О техническом регулировании» 2. ФЗ «О сертификации продукции и услуг» 3. ФЗ «О стандартизации» 4. ФЗ «О защите прав потребителей»
20.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа **Формулировка задания:** **Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг – это** 1. Стандартизация 2. Сертификация 3. Метрология 4. Классификация
Задание открытого типа с развернутым ответом	

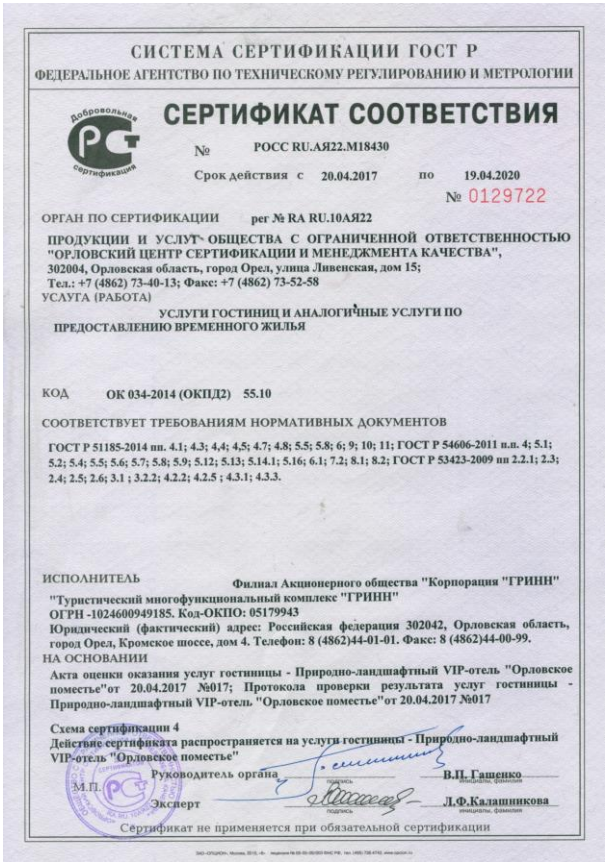
© РГУТИС

21.	**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:** Может ли гостиничное предприятие установить свой стандарт предприятия?
22.	**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 ОСТ Р 50690-2017 **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** **ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ** **Общие требования** **Tourist services. General requirements** ОКС 03.080.30 Дата введения 2018-06-01
23.	**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

© РГУТИС

	2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р 55322-2012 **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** **Услуги населению** **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МАЛЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПОСТОЯННОГО ПРОЖИВАНИЯ** **Services to the population. General requirements for small means of accommodation for permanent residence** ОКС 03.080.30 Дата введения 2014-01-01
24.	**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 54603-2011 **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** **Услуги средств размещения** **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ** **Services of accommodation facilities. General requirements to the maintenance staff** ОКС 03.080.30 Дата введения 2013-01-01

© РГУТИС

25.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы: Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить? 

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Добровольная сертификация

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ22.М18430

Срок действия с 20.04.2017 по 19.04.2020

№ 0129722

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег № RA RU.10АЯ22

ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ОРЛОВСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА",
302004, Орловская область, город Орел, улица Ливенская, дом 15;
Тел.: +7 (4862) 73-40-13; Факс: +7 (4862) 73-52-58

УСЛУГА (РАБОТА)

УСЛУГИ ГОСТИНИЦ И АНАЛОГИЧНЫЕ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ВРЕМЕННОГО ЖИЛЬЯ

КОД ОК 034-2014 (ОКПД2) 55.10

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

ГОСТ Р 51185-2014 пп. 4.1; 4.3; 4.4; 4,5; 4.7; 4.8; 5.5; 5.8; 6; 9; 10; 11; ГОСТ Р 54606-2011 п.п. 4; 5.1; 5.2; 5.4; 5.5; 5.6; 5.7; 5.8; 5.9; 5.12; 5.13; 5.14.1; 5.16; 6.1; 7.2; 8.1; 8.2; ГОСТ Р 53423-2009 пп 2.2.1; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 3.1 ; 3.2.2; 4.2.2; 4.2.5 ; 4.3.1; 4.3.3.

ИСПОЛНИТЕЛЬ Филиал Акционерного общества "Корпорация "ГРИНН" "Туристический многофункциональный комплекс "ГРИНН"
ОГРН -1024600949185. Код-ОКПО: 05179943
Юридический (фактический) адрес: Российская федерация 302042, Орловская область, город Орел, Кромское шоссе, дом 4. Телефон: 8 (4862)44-01-01. Факс: 8 (4862)44-00-99.

НА ОСНОВАНИИ
Акта оценки оказания услуг гостиницы - Природно-ландшафтный VIP-отель "Орловское поместье"от 20.04.2017 №017; Протокола проверки результата услуг гостиницы - Природно-ландшафтный VIP-отель "Орловское поместье"от 20.04.2017 №017

Схема сертификации 4
Действие сертификата распространяется на услуги гостиницы - Природно-ландшафтный VIP-отель "Орловское поместье"

Руководитель органа В.П. Гашенко
М.П.
Эксперт Л.Ф.Калашникова

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

7.4 Содержание занятий семинарского типа

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

Практическое занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество» (Семинарское занятие)
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.

Дневная форма обучения – 4 часа.

© РГУТИС

Заочная форма обучения – 0,5 часа.

Практическое занятие 3. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)
Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров и услуг. 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.

Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – 0,5 часа.

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?

Практическое занятие 4. Изучение технического законодательства (рабочая тетрадь)
Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.
Материалы для выполнения работы:
1. Федеральный закон «О техническом регулировании».
2. О внесении изменений в Федеральный закон «О техническом регулировании».

Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – 0,5 часа.

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?

© РГУТИС

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

Практическое занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия» (ситуационная задача)
Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.

Дневная форма обучения – 2 часа.
Заочная форма обучения – СРС

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 то-вар 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 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (ситуационная задача)
Цель работы: Изучить методику международного евростандарта EAN и научится определять подлинность товара по тринадцатиразрядному и восьмиразрядному штрих-коду.

Дневная форма обучения – 2 часа.
Заочная форма обучения – СРС.

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?

© РГУТИС

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?

Практическое занятие 7. Расшифровка маркировочных знаков ПК (ситуационная задача)
Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ), проанализировать их, сделать выводы о достоинствах и недостатках.

Дневная форма обучения – 2 часа.
Заочная форма обучения – СРС.

Контрольные вопросы:
1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?
3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах данного монитора?
4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?
5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

Практическое занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).
Цель работы: углубление представлений о системах качества, об управлении качеством на основе политики в области качества.

Дневная форма обучения – 3 часа.
Заочная форма обучения – 0,5 часа.

Контрольные вопросы:
1. Назовите основные требования, предъявляемые к системе качества.
2. Основные разделы ГОСТ Р 9001-2001.
3. Перечислите все элементы системы и дайте им краткую характеристику.

Практическое занятие 9. Обобщение изученного материала по темам блока 1.

Дневная форма обучения – 1 час.
Заочная форма обучения – СРС

Блок 2. Системы управления качеством

Практические занятия 10. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).
Цель работы: Изучить структуру стандартов «Услуги общественного питания . Общие требования»

Дневная форма обучения – 2 часа.
Заочная форма обучения – СРС

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.

Практические занятия 11. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

© РГУТИС

Цель работы: Изучить структуру стандарта «Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – СРС

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.

Практические занятия 12. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандарта «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».

Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – 1 час.

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.

Практические занятия 13. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

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

Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – СРС

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.

Практические занятия 14. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандарта « Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

.Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – СРС

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.

Практические занятия 15. Обобщение изученного материала. «Системы управления качеством».

Цель работы: Обобщение изученного материала по темам раздела.

Дневная форма обучения – 2 часа.

Заочная форма обучения – 0,5 часа.

Практические занятия 16-18. Разработка политики в области качества (групповой проект)

© РГУТИС

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

Дневная форма обучения – 6 часов.

Заочная форма обучения – 0,5 часа.

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

8.1. Основная литература

1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2023. https://znanium.ru/catalog/document?id=430442
2. 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
3. Боларев, Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 365 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1078037. - ISBN 978-5-16-020850-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2198694 . – Режим доступа: по подписке.

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.ru/catalog/document?id=359360
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.ru/catalog/document?id=355609
3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/992046 . – Режим доступа: по подписке.
4. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970 . – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – режим доступа: www.russiatourism.ru
. – режим доступа: www.gost.ru
2. Российская государственная библиотека.- режим доступа: www.rsl.ru
3. Российская национальная библиотека.- режим доступа: www.nlr.ru
4. Библиотека ИНИОН РАН.- режим доступа: www.inion.ru

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

1. Microsoft Windows

© РГУТИС

2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: Федеральный информационный фонд http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/
4. Профессиональная база данных: QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 http://quality.eup.ru/
5. Информационно-справочная система: Менеджмент качества http://www.kpms.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 «лекция-визуализация», а также в форме проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Вводная лекция – проводится с целью ознакомления слушателей с целью, задачами, понятиями и исследовательским инструментарием дисциплины.

Традиционная лекция – проводится с использованием средств визуализации.

Проблемная лекция – в основе проблемной лекции – проблема, решение которой в интерактивном формате позволяет интенсивно усваивать теоретический материал.

Лекция обсуждение является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции- состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в туризме и гостеприимстве.

Практическая работа 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. Выполнение практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма. По данной дисциплине используются такие интерактивные формы практических занятий, решение ситуаци-

© РГУТИС

онных задач, семинары с углубленной проработкой терминов, выполнение заданий в рабочей тетради, работа с ГОСТ Р, разработка проекта.

Выполнение заданий в рабочей тетради – ответы на вопросы (письменно), вид занятий способствующий самостоятельной работе учащегося над освоением учебного предмета.

Работа с ГОСТ – изучить и выявить значения стандартов.

Семинары – посвящены углубленному исследованию научно-методического аппарата дисциплины.

Групповой проект - совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся.

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.

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 документаций;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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

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/переносное видеопроекционное оборудование Доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование Доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное

© РГУТИС

	оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска

© РГУТИС