



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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.10 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата**

по направлению подготовки: 43.03.02 Туризм

направленность (профиль): Маркетинг туристских продуктов и сервисов

Квалификация: бакалавр


Год начала подготовки: 2026

Разработчики:

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

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Костромина Е.А.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 2</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.О.10 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Маркетинг туристских продуктов и сервисов» и относится к обязательным дисциплинам обязательной части программы.

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

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

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

Программой предусмотрены следующие виды контроля:


-текущий контроль в форме тестов, устных опросов;

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

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)

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

	компетенции	
	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
1	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
2	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.10 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Маркетинг туристских продуктов и сервисов» и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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

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

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


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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц/ 144 акад. часа.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	26	26
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	10	10
	Практическая подготовка (при наличии)		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Практическая подготовка (при наличии)		

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

	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	12	12
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	2	2 экзамен
2	Самостоятельная работа обучающихся	118	118
3	Общая трудоемкость час	144	144
	з.е.	4	4



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

Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим
1/2										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
									занятиям	
2/2		Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса	1	Традиционная				5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/2		Тема 1.3. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 2. «Изучение технического законодательства»	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 3. «Государственная информационная система маркировки»	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.5. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 4. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов»	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного



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,	Форма проведения практического занятия				
		соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»				Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы				материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.7. Сертификация в различных отраслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация в туризме	1	Традиционная					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы	1	Традиционная					7	Проработка учебного



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,	Форма проведения практического занятия				
		измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг							материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	
		ПР: Занятие 6. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			1	Тестирование по разделу 1			Подготовка к промежуточной аттестации	
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Составление терминологического словаря



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 7 «Изучение понятия «качество в области туризма и гостеприимства»								
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.						5	Проработка учебного материала	
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.						5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации.						5	Проработка учебного	



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,	Форма проведения практического занятия				
		Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества								материала
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).			1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO			1	Дискуссия Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 8. «Мировой опыт в управлении качеством»							занятиям	
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества						7	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.			1	Выполнение заданий в рабочей тетради.		7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
									занятиям подготовка презентации	
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР:Занятия 9 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).			1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с	1	Традиционная					7	Проработка учебного материала. Подготовка к



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,	Форма проведения практического занятия				
		использованием критериев премий по качеству.								практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 10. Тестирование по разделу 2.			1	Тестирование по разделу 2 Контрольная точка №4-презентация			18	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.




ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 15

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,	Форма проведения практического занятия				
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)								
		Итого	10		12				118	

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

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
		О-з	
(2 семестр)			
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг			
1	1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	6	Основная литература 1.Ананьева Т.Н., Новикова Н.Г., Исаев Г.Н. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения. Учебное пособие. Москва : ИНФРА-М, 2026, 232 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=466351 2.Савицкий В.Я., Голубинский Ю.М., Григорян Е.С. Монография. Москва : ИНФРА-М, 2026, 173 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=470197 3.Аристов О.М. Управление качеством. Учебник. Москва : ИНФРА-М, 2026, 224 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=476548 4.Разумов В.А. Управление качеством. Учебное пособие - Москва : ИНФРА-М, 2024, 208 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=444672 Дополнительная литература 1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа https://znanium.com/catalog
2	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	6	
3	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	6	
4	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	6	
5	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	6	
6	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	6	



		<p>og/document?id=359360</p> <p>2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=355609</p> <p>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.com/catalog/product/992046 . - Режим доступа: по подписке.</p> <p>4. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1882575 . - Режим доступа: по подписке.</p> <p>5. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А. М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087316 . - Режим доступа: по подписке.</p>
--	--	--



7	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	6
8	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	6
Системы управления качеством		
9	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	6
10	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	6
11	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	6
12	4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. 4 часа.	6
13	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	6
14	6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	6
15	7. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества	6
16	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	7
17	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	7
18	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	7

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 19</i>

19	11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции.	7	
----	--	---	--

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

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


№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
	ОПК-3.1.	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Все разделы	нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы туризма	проводить анализ соответствия качества услуг туристического предприятия, нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей	на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества
	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Все разделы	методы оценки соответствия стандартам качества	применять знания в области стандартизации предприятий туризма и гостеприимства, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующ	навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы туризма



					ую деятельность в данной сфере	
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

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
<p>Знание нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующую деятельность предприятий сферы туризма; методов оценки соответствия стандартам качества.</p> <p>Умение проводить анализ соответствия качества услуг туристического предприятия, нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей; применять знания в области стандартизации предприятий туризма и гостеприимства, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность в данной сфере.</p> <p>Владение на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества; навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей</p>	<p>Выполнение и защита практической работы</p> <p>Тестирование</p> <p>Ситуационная задача</p> <p>Дискуссия</p>	<p>Студент демонстрирует знание нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующую деятельность предприятий сферы туризма; методов оценки соответствия стандартам качества.</p> <p>Студент демонстрирует умение проводить анализ соответствия качества услуг туристического предприятия, нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей; применять знания в области стандартизации предприятий туризма и гостеприимства, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность в данной сфере.</p> <p>Студент демонстрирует владение на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества; навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы туризма.</p>	<p>Закрепление способности оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 21</i>

предприятий туризма.	сферы			
-------------------------	-------	--	--	--

«Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации»

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

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

Средство оценивания – тестовые задания

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

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

Средство оценивания – решение ситуационных задач

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

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – 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	макс 10 баллов
9 – 10 баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
7 – 8 баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:



	<ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
5 – 6 баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- 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
0-4 балла	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- ситуация разобрана поверхностно, нет конкретных выводов и рекомендаций, не на все вопросы к ситуационной задаче даны ответы.

Средство оценивания – решение практических задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">- правильность и полнота решения,- использование различных способов решения,- верный алгоритм решения,- обоснованность выводов,- демонстрация умений и навыков
Показатели оценки	макс 10 баллов
9 – 10 баллов	задача решена правильно, сделаны верные выводы
7 – 8 баллов	задача решена верно, есть несущественные недоработки
5 – 6 баллов	задача решена верно, но нет выводов
3-4 балла	задача правильно начата, есть все формулы для решения
2 балла	задача правильно начата
1 балл	к задаче есть формулы для решения
0 баллов	Задача не решена

Средство оценивания – дискуссия

Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии:</i> <ul style="list-style-type: none">– синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации;– выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения;– фиксирует возникающие содержательные	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	
<i>Позиция участия в дискуссии:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержание процесса дискуссии:</i> – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

оценочная шкала дискуссии

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

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
	– 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	– 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,



<p>«5»</p>	<p>ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none">– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<p>делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none">– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для



«3»	<ul style="list-style-type: none">– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<ul style="list-style-type: none">анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– 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.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

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

Средство оценивания – тестирование

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

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

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



Номер недели	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Выполнение практических работ Занятие 1. Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	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
		Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).	
		Занятие 6. Тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 10 неделя семестра.
	Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг	Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 11-12 неделя семестра Контрольная точка 3
		Занятие 8. Выполнение и защита практической работы по теме: «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия)	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 13-14 неделя семестра
		Занятия 9 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации). Выполнение группового проекта на тему «Разработка Политики в области	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).



		качества» (на примере конкретного предприятия (организации))	Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 16-17 неделя семестра Контрольная точка 4
		Занятие 10. Тестирования по разделу «Системы управления качеством».	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра.

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

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и метрологии в России.
3. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
4. Объекты и субъекты стандартизации.
5. Органы и службы стандартизации РФ
6. Принципы стандартизации
7. Функции стандартизации
8. Средства стандартизации
9. Категории стандартов



10. Нормативным документам по стандартизации в России
11. Виды стандартов
12. Методы стандартизации
13. Система классификации технико-экономической информации.
14. Кодирование технико-экономической информации.
15. Классификаторы
16. Штриховое кодирование
17. Закон «О техническом регулировании»
18. Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
19. Порядок проведения сертификации
20. Международная сертификация продукции
21. Деятельность ИСО в области сертификации
22. Международная система сертификации электротехнических изделий МЭК (МЭКСЭ)
23. Последовательность работ и порядок сертификации
24. Определение метрологии и основные понятия
25. Виды измерений
26. Методы измерений
27. Погрешности измерений
28. Основные термины и определения в области качества продукции
29. Концепция процесса управления качеством продукции
30. Процессы системы качества
31. Методологические основы управления качеством
32. Стандартизация и качество продукции

Задания в рамках компетенции ОПК-3

№	Содержание задания						
Задания закрытого типа на установление соответствия							
1.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Методы стандартизации</th><th>Описание метода</th></tr></thead><tbody><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 параметра.</td></tr></tbody></table>	Методы стандартизации	Описание метода	А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.	Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
Методы стандартизации	Описание метода						
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.						
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.						



В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.				
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.				
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.				
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.				
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.				
А	Б	В	Г	Д	
2.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие</p>				
А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации		
Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами		
В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции		



			(услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)												
Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)												
	<table border="1"><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	А	Б	В	Г										
А	Б	В	Г												
3.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Стандарты</th><th>Категория</th></tr></thead><tbody><tr><td>А) Международные стандарты</td><td>1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.</td></tr><tr><td>Б) Межгосударственные стандарты</td><td>2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.</td></tr><tr><td>В) Национальные стандарты</td><td>3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли.</td></tr><tr><td>Г) Отраслевые стандарты</td><td>4) разрабатываются на территории данной страны</td></tr><tr><td></td><td>5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в</td></tr></tbody></table>			Стандарты	Категория	А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.	Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые 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
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 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

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

6. 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, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
 2. Качество продукции.
 3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
 4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
7. 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.

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

	<p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем. 2. Современную методологию менеджмента качества. 3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги). 4. Мероприятия по обеспечению качества.
8.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Услуга - это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мероприятие по оценки качества продукции 2. Приобретение товара 3. Результат взаимодействия двух сторон 4. Процесс обмена информацией с покупателем
9.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Комплекс действий направленных на доказательство того, что продукция соответствует конкретному стандарту называется ...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стандартизация 2. сертификация 3. лицензирование 4. обследование
10.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p>



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

Задание открытого типа с развернутым ответом

11. **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 фирма установить свой стандарт предприятия?

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

Формулировка задания:

Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2015

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ


СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Требования

Quality management systems. Requirements



	ОКС 03.120.10 <p style="text-align: right;">Дата введения 2015-11-01</p>
13.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.2. Продумать логику и полноту ответа.3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. <p>Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Обозначение стандарта2) Наименование стандарта3) Категория стандарта4) Вид5) Код по классификатору <p style="text-align: right;">ГОСТ Р ИСО 10001-2009</p> <p style="text-align: center;">НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p style="text-align: center;">МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций</p> <p style="text-align: center;">Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations</p> <p>ОКС 03.120.10 <p style="text-align: right;">Дата введения 2010-07-01</p></p>
14.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.2. Продумать логику и полноту ответа.3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. <p>Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Обозначение стандарта2) Наименование стандарта3) Категория стандарта

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

	<p>4) Вид 5) Код по классификатору</p> <p style="text-align: right;">ГОСТ Р 52113-2014</p> <p style="text-align: center;">НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p style="text-align: center;">Услуги населению</p> <p style="text-align: center;">НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ</p> <p style="text-align: center;">Services to the public. Nomenclature of quality indices services</p> <p>ОКС 03.080.30</p> <p style="text-align: right;">Дата введения 2016-01-01</p>
15.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. <p>Формулировка задания: Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы: Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?</p>



Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы

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



11. Классификация показателей качества продукции
12. Международная практика сертификации.
13. Международные стандарты
14. Методы количественной оценки уровня качества
15. Методы улучшения качества
16. Метрологическое обеспечение и его цели
17. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
18. Понятие и принципы стандартизации.
19. Сертификат соответствия.
20. Сертификация продукции: понятие и значимость.
21. Сертификация третьей стороной.
22. Стандартизация продукции в России
23. Этапы проведения сертификации.
24. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
25. Анализ брака и потерь от брака.
26. Виды затрат на качество
27. Виды испытаний продукции.
28. Виды сертификации по правовому признаку
29. Виды сертификации по процедуре проведения
30. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
31. Необходимость планирования качества
32. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
33. Организационно-распорядительные методы
34. Организация технического контроля на предприятии.
35. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
36. Основные методы управления качеством
37. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
38. Основные составляющие качества товара для потребителей
39. Основные составляющие качества услуги для потребителей
40. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
41. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
42. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
43. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
44. Петля качества
45. Планирование как процесс управления качеством
46. Показатели безопасности и транспортабельности
47. Показатели качества
48. Показатели назначения, надежности и экономичности.
49. Понятие качества.
50. Потребительские ценности продукции
51. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
52. Роль персонала в управлении качеством
53. Самосертификация: понятие и общие условия.
54. Система управления качеством на предприятии
55. Системный подход к планам качества



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

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Тематика практических занятий

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

Тематика практических занятий для очно-заочной формы обучения

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

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

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

Практическое занятие 2. «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)

Время выполнения: 1 часа

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

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



9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
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 3. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 1 часа

Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров. Данной цели отвечают задачи работы:

1. Определение понятия маркировки и требований, предъявляемых к ней;
2. Классификация маркировки и определение целей и задач различных видов маркировки;
3. Анализ использования маркировочных знаков.

Контрольные вопросы:

1. Что такое государственная информационная система маркировки?
2. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?
3. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?
4. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?
5. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?
6. Где находится производство контрольных (идентификационных) знаков?
7. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
8. Кто имеет доступ к сведениям, содержащимся в государственной информационной системе «Маркировка»?
9. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
10. Каков срок изготовления контрольных (идентификационных) знаков?
11. Кто должен маркировать товары?
12. Чем маркируются товары?
13. Сколько стоят контрольные (идентификационные) знаки?
14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TID?
17. Что такое SGTIN?



Практическое занятие 4. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 1 часа

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

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 1 часа

Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.

Контрольные вопросы:

1. Какие признаки сертификата соответствия характеризуют его подлинность?
2. Что такое услуга в соответствии с МС ИСО 9004.2?
3. Какую цель преследует добровольная сертификация?
4. Кто определяет проведение обязательной и добровольной сертификации продукции (услуг)?
5. Какой маркировочный знак на упаковке товара информирует покупателя о том, что товар имеет сертификат соответствия?
6. В каких системах обязательной сертификации должны быть сертифицированы ПК
7. В процессе сертификации принимает участие третья сторона. Что это такое?
8. Кто оплачивает сертификационные испытания?
9. Существует ли срок действия сертификата соответствия?
10. Каким внешним признаком отличаются системы сертификации?

Практическое занятие 6. Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Время выполнения – 2 часа.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие 7. «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).

Время выполнения – 1 час.

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под качеством процессов и продукции? Какие три элемента включает понятие качества?
2. Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством? Зарисуйте и поясните.
3. Охарактеризуйте универсальные требования к качеству продукции и услуг.
4. Какими международными стандартами установлена современная система качества (СК)?



5. Поясните понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП). Зарисуйте модель обеспечения качества в виде непрерывной цепи (окружности).

Практическое занятие 8. «Мировой опыт в управлении качеством»
(дискуссия).

Время выполнения – 1 час.

Цель работы: проанализировать и прокомментировать каждую цитату из задания, привести примеры их правильности или ошибочности из собственного опыта или из российской действительности.

1. Ваши самые недовольные клиенты — ваш самый большой источник обучения. Билл Гейтс
2. Ваш единственный начальник – это ваш покупатель. Этот человек способен разорить целую компанию, или понизить её директора в должности до охранника, просто начав регулярно покупать товары в другом магазине. Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart
3. В любом магазине продавцы будут относиться к покупателям так же, как руководство магазина относится к продавцам. Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart
4. Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит. Генри Форд
5. В старом мире вы посвящали 30% своего времени созданию первоклассного обслуживания и 70% времени кричали об этом. В новом мире все наоборот». Джефф Безос, основатель Amazon
6. Если ваши клиенты стареют вместе с вами, то в конечном итоге вас можно будет сдать в утиль. Нужно пытаться понять новых клиентов и оставаться вечно молодым. Джефф Безос, основатель Amazon
7. Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете клиента несчастным в Интернете, то об этом узнает 6 000 человек. Джефф Безос, основатель Amazon.com
8. Клиент – это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он – цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он – его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать. Махатма Ганди, идеолог национально-освободительного движения в Индии.
9. Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти. Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group.
10. В конце концов, клиент не знает или ему все равно, насколько вы большая организация или нет. Она или он фокусируются только на одежде, висящей на вешалке в магазине. Джорджио Армани
11. Добрые слова сказать несложно, но их эхо долго живет в человеческих сердцах. Мать Тереза
12. Занимайтесь клиентом, а не продажей. Кэтрин Барчетти, специалист в области ритейла
13. Есть одно очень простое, но действенное правило: всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить. Нельсон Босвелл, основатель NELSON BOSWELL
14. Клиент — это тот, кто платит нам зарплату. Генри Форд
15. Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так. Дональд Порте, вице-президент British Airways



16. Клиентское обслуживание — это не отдел, это работа каждого. Неизвестный
17. Вы должны быть постоянны со всеми. У непостоянных компаний непостоянные доходы. Джек Митчелл, американский писатель и лектор
18. Вы можете научить людей менять масляные фильтры или подшивать костюмы, но вы не можете научить их заботиться. Эта потребность идет изнутри. И если это не ваше, не открывайте бизнес в сфере услуг. Станьте лучше рыбаком, например. Джек Митчелл, американский писатель и лектор
19. Всё, что мы собой представляем, — это наши идеи и наши люди. Вставать по утрам и тащиться на работу нас заставляют лишь находящиеся в стенах компании блистательно умные люди. Я всегда полагал, что правильный подбор сотрудников — это залог успеха в любых делах. Стив Джобс
20. Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента. Брайан Трейси, американский спикер, автор книг и аудиопрограмм
21. Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене. Дэйвид Огилви, выдающийся рекламный деятель
22. Качество – это когда возвращается покупатель – а не товар. Бенджамин Франклин, американский политик
23. Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми. Теодор Рузвельт, 26-й президент США
24. Клиент всегда должен быть на первом месте, на втором сотрудники и только на третьем акционеры. Джек Ма, основатель Alibaba
25. Мало решить проблему, нужно еще и предложить клиенту компенсацию, чтобы он ушел счастливым. Джон Шоул, специалист в области сервиса
26. Прошли те времена, когда было достаточно просто хорошего сервиса. Сегодня клиентов нужно удивлять — и удивлять постоянно. Джон Шоул, специалист в области сервиса

Практические занятия 9 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).

Время выполнения – 1 час.

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

Практическое занятие 10. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»

Время выполнения – 2 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 (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Ананьева Т.Н., Новикова Н.Г., Исаев Г.Н. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения. Учебное пособие. Москва : ИНФРА-М, 2026, 232 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=466351>



2. Савицкий В.Я., Голубинский Ю.М., Григорян Е.С. Монография. Москва : ИНФРА-М, 2026, 173 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=470197>
3. Аристов О.М. Управление качеством. Учебник. Москва : ИНФРА-М, 2026, 224 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=476548>
4. Разумов В.А. Управление качеством. Учебное пособие - Москва : ИНФРА-М, 2024, 208 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: - <https://znanium.ru/read?id=444672>

8.2. Дополнительная литература

1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359360>
2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355609>
3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопап, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046> . – Режим доступа: по подписке.
4. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1882575> . – Режим доступа: по подписке.
5. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А. М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2087316> . – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

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

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

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины



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

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

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в сфере сервиса недвижимости и ЖКХ.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и 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 документацией;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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



Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: переносное видеопроекционное оборудование доска, персональные компьютеры
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»; помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет», интерактивная доска