

УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16 января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Шифр	Наименование 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): «Технология и организация услуг
на предприятиях индустрии туризма»
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2025

Разработчик (и):

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

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	К.п.н., доцент Киреева Ю.А.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б.1.О.10 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение. Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Сервис-дизайн».

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 круг вопросов, связанных с:

- Стандартизацией. (Основы технического регулирования. Технические регламенты. Система стандартизации в сфере сервиса и туризма. 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 сервисами туризма);

- 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.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе в 1 семестре (очная форма обучения) и на 1 курсе в 1 и 2 семестрах (заочная форма обучения) 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 студента предусматривает следующие виды работ:

- проработка учебного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка презентации проекта;

- ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com.;
- составление терминологического словаря.

Компетенция ОПК-3 начинает свое формирование с дисциплины «Сервис-дизайн» и продолжает свое формирование в дисциплинах «Стандартизация и управления качеством», «Технология и организация услуг в туризме», практике по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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

- Технология и организация услуг в туризме,
- Практика по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности,
- Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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	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 Б.1.О.10 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение. Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Сервис-дизайн».

Требования к уровню подготовки студента, предшествующие дисциплины. К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством», относятся знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, обществознание. Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Ресурсосбережение», «Туристско-информационные центры», «Введение в технологию обслуживания».

Взаимосвязь с последующими дисциплинами. Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является специальным учебным курсом, позволяющим помочь

студенту получить необходимые первоначальные специальные знания о системе технического регулирования в Российской Федерации, особенностях стандартизации и сертификации в туристской индустрии и использовать их при освоении других учебных дисциплин:

Компетенция ОПК-3 начинает свое формирование с дисциплины «Сервис-дизайн» и продолжает свое формирование в дисциплинах «Стандартизация и управления качеством», «Технология и организация услуг в туризме», Практике по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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

- Технология и организация услуг в туризме,
- Практика по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности,
- Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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	36	36
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	70	70
3	Общая трудоемкость час	144	144
	з.е.	4	4

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 5</i>
--	---	--

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
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	34	96
3	Общая трудоемкость час	144	36	108
	з.е.	4	1	3



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				
1/1	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 (индивидуально)</u>			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com . Составление терминологического словаря
2/1		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	
3/1		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на каче-	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебно-



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
4/1		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



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				
5/1		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
6/1		Л: Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества. Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества. ПР: Занятие 6. «Определение подлинно-	2	Проблемная	2	Ситуационная задача.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1					2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
			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»							
7/1		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO и использование их в туризме. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	3	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ 5-7 <u>Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы (индивидуально)</u>			4
		Занятие 9. Опрос по первому разделу 1			1	Устный опрос			
8/1		Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы.	2	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 50690-2017			4



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	2. Системы управления качеством	Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»								варя
9/1		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания ПР: Занятие 11. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования	4	Проблемная	2	Работа с ГОСТ Р 56643-2022			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
10-12/1		Л: Тема 2.3. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. ПР: Занятие 12. Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.	6	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 54601-2022			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
13-14/1		Л: Тема.2.4. Управление предприятием общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. ПР: Занятие 13. Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг.	4	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р ИСО 13810-2016			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
15-16/1		Л: Тема 2.5. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания. ПР: Занятие 14. Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала.	4	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р 56597-2015 Решение ситуационных задач. <u>Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ (индивидуально)</u>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
17/1		ПР: Занятие 15. Опрос по разделу «Системы управления качеством».			1	Устный опрос			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
18/1		ПР: Занятие 16-18. «Разработка Политики в области качества для туристического предприятия»			7	Групповой проект <u>Контрольная точка №4-презентация (выполняется в группах)</u>			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ИТОГО	34		36		2		70	



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспече-	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	1	Вводная	1	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» <u>Контрольная точка №1 –</u>			8	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com . Составление терминологического словаря



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	ния качества услуг	Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	1	Лекция-обсуждение		<u>выполнение и защита практической работы</u>			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
2/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продук-							8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»								
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						8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная							8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»								
5/2		Л: Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества. Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества. ПР: Занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»	1						8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2									8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
6/2		Л: Тема 1.7. 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».							8	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию
		Занятие 9. Опрос по первому разделу 1			1	Устный опрос Контрольная точка №2				
1/2	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»	1	Традиционная		Работа с ГОСТ Р 50690-2017			8	Составление терминологического словаря



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
2/2		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания ПР: Занятие 11. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования				Работа с ГОСТ Р 56643-2022			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3-4/2		Л: Тема 2.3. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. ПР: Занятие 12. Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.			1	Работа с ГОСТ Р 54601-2022 Контрольная точка №3 – выполнение и защита практической работы			9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л: Тема 2.4. Управление предприятием общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. ПР: Занятие 13. Туристские услуги. Про-	1			Работа с ГОСТ Р ИСО 13810-2016			9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		мышленный туризм. Предоставление услуг.								
6-7/2		Л: Тема 2.5. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания. ПР: Занятие 14. Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала. ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области качества для предприятий общественного питания»				Работа с ГОСТ Р 56597-2015			12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации.
8/2		ПР: Занятие 18. Опрос по разделу «Системы управления качеством».							10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта Контрольная точ-



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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
						Устный опрос			ка 4 – презентация (индивидуально)
9/2					1				10
		Консультация					2	Ответы на вопросы	
		Промежуточная аттестация - экзамен					2		
			6		4		2		130

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	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
2	Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	5	10	
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	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	Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты.	5	10	
6	6.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.	5	14	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=359360
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	

				d=355609 3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=359336 4. Управление качеством: учебник:/Аристов О.В. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М,- 224 с. 2024. https://znanium.ru/catalog/document?id=438486
8	Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта).	5	15	Основная литература 1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2023. https://znanium.ru/catalog/document?id=430442
9	Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области туризма и гостеприимства.	5	10	https://znanium.ru/catalog/document?id=430442
10	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	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
11	Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания.	8	10	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
12	Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	9	11	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. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=359336 4. Управление качеством: учебник:/Аристов О.В. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М,- 224 с. 2024. https://znanium.ru/catalog/document?id=438486
--	--	--	---

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

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:			
				знать	уметь	владеть	
1	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
2	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Все разделы	критерии и методы оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	оценивать качество туристских услуг и процессов обслуживания туристов	навыками оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	
3	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Все разделы	Международные и национальные стандарты и нормы оказания туристских услуг и организации обслуживания туристов	Применять международные и национальные стандарты при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов	Навыками применения международных и национальных стандартов при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов	

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
Знает критерии и методы оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов Умеет оценивать качество туристских услуг и процессов обслуживания туристов Владеет навыками оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	Отчет по практической работе Выполнение контрольного задания Тестирование Выполнение и защита проекта	Студент знает критерии и методы оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов Студент умеет оценивать качество туристских услуг и процессов обслуживания туристов Студент владеет навыками оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

Знает международные и национальные стандарты и нормы оказания туристских услуг и организации обслуживания туристов Умеет применять международные и национальные стандарты при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов Владеет навыками применения международных и национальных стандартов при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов	Отчет по практической работе Выполнение контрольного задания Тестирование Выполнение и защита проекта	Студент знает международные и национальные стандарты и нормы оказания туристских услуг и организации обслуживания туристов Студент умеет применять международные и национальные стандарты при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов Студент владеет навыками применения международных и национальных стандартов при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
---	--	---	---

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 – отчет по практической работе

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе, отчете по практической работе

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;	– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;

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

	новой литературы	
«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 отчета по практической работе

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	4
51% - 70%	6
71% - 85%	8
86% - 100%	10

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Критерии оценки		Баллы
Постановка проблемы, ее актуальность		0-2
Высказывание гипотезы, аргументация ее положений.		0-2
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-1
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-2
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-2
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-1
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-1
	Презентация	0-1
ИТОГО		0-15

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;	– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания про-

«5»	– 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	граммного 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 анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	– 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, использо-	– 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;

«3»	вании 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	– 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

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

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

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	1. 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
		Опрос по разделу 1	Ответить на вопросы по пройденному материалу.
	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 «Разра-	Выполнение проекта по этапам:

		ботка Политики в области качества в ресторанном сервисе» (групповой проект). подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 13-17 неделя семестра - Контрольная точка 4.
	Опрос по разделу 2	Ответить на вопросы по пройденному материалу.

Перечень оценочных средств для текущего контроля (по контрольным точкам)

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

№	Содержание задания
Задания закрытого типа на установление соответствия	
1.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

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

Формулировка задания:

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

Методы стандартизации	Описание метода
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - в инструкций, 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 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.
 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие

	А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации								
	Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами								
	В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)								
	Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)								
<table><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.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации: <table><tr><th>Стандарты</th><th>Категория</th></tr><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 ви-</td></tr></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 ви-
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 ви-											

© РГУТИС

	<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	А	Б	В	Г								
А	Б	В	Г										
5.	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитайте 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: <table><tr><th>Наименование стандарта</th><th>Международные стандарты</th></tr><tr><td>А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»</td><td>1) ISO 9004</td></tr><tr><td>Б) «Системы менеджмента качества. Требования»</td><td>2) ISO 9001</td></tr><tr><td>В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»</td><td>3) ISO 9000</td></tr><tr><td>Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»</td><td>4) ISO 9002</td></tr><tr><td></td><td>5) ISO 19011</td></tr></table>	Наименование стандарта	Международные стандарты	А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004	Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001	В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000	Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002		5) ISO 19011
Наименование стандарта	Международные стандарты												
А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004												
Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001												
В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000												
Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002												
	5) ISO 19011												
	<table><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										
6.	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитайте 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 <table><tr><td>А</td><td>Управление качеством</td><td>1</td><td>14000</td></tr><tr><td>Б</td><td>Экологический менеджмент</td><td>2</td><td>26000</td></tr></table>	А	Управление качеством	1	14000	Б	Экологический менеджмент	2	26000				
А	Управление качеством	1	14000										
Б	Экологический менеджмент	2	26000										

	<table><tr><td>В</td><td>Социальная ответственность</td><td>3</td><td>50001</td></tr><tr><td>Г</td><td>Энергетический менеджмент</td><td>4</td><td>9000</td></tr></table>	В	Социальная ответственность	3	50001	Г	Энергетический менеджмент	4	9000									
В	Социальная ответственность	3	50001															
Г	Энергетический менеджмент	4	9000															
	<table><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															
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 <table><tr><td>А</td><td></td><td>1</td><td>Знак обращения на рынке Российской Федерации</td></tr><tr><td>Б</td><td></td><td>2</td><td>Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>3</td><td>Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС</td></tr><tr><td>Г</td><td></td><td>4</td><td>Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза</td></tr></table>	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		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															
	<table><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															
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: Прочитайте текст и установите соответствие <table><tr><td>А</td><td>Центральный орган по сертификации</td><td>1</td><td>Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия</td></tr></table>	А	Центральный орган по сертификации	1	Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия													
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																								
<table><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																									
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: <table><tr><td>А</td><td>«О защите прав потребителей»</td><td>1</td><td>Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию</td></tr><tr><td>Б</td><td>«О стандартизации»</td><td>2</td><td>закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной безопасности страны.</td></tr><tr><td>В</td><td>«О техническом регулировании»</td><td>3</td><td>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</td></tr><tr><td>Г</td><td>«Об обеспечении единства измерений»</td><td>4</td><td>Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора</td></tr></table> <table><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	«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	А	Б	В	Г				
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																									
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, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

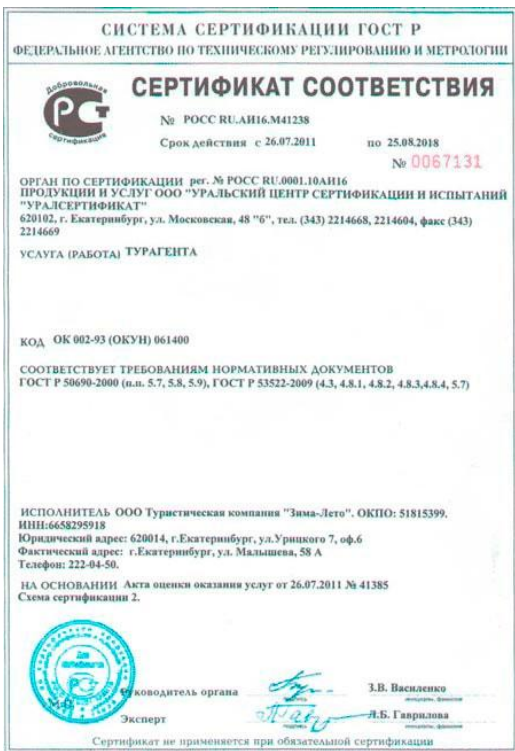
	2. Качество продукции. 3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества. 4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
12.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать 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 оценке 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
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. 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
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 ГОСТ 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 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ 32611-2014 МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ Требования по обеспечению безопасности туристов Tourist services. Requirements provided for tourist's security МКС 03.080.30 Дата введения 2016-01-01
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 54601-2022 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Туризм и сопутствующие услуги БЕЗОПАСНОСТЬ АКТИВНЫХ ВИДОВ ТУРИЗМА Общие положения Tourism and related services. Security of active types of tourism. General provisions ОКС 03.200.99 Дата введения 2023-06-30

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? 
-----	---

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».
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

1. Разработка политики в области качества на примере турагентства «Горячие туры»
2. Разработка политики в области качества на примере турагентства Club Travels (турагентство Клуб путешествий)
3. Разработка политики в области качества на примере турагентства "Клуб путешествий"
4. Разработка политики в области качества на примере турагентства «Открытый Мир»
6. Разработка политики в области качества на примере турагентства «Рианна»
7. Разработка политики в области качества на примере турагентства "Вояж Престиж"
8. Разработка политики в области качества на примере Апарта-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

Примерная тематика контрольных вопросов 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
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.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Практическое занятие - это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а также 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 для подготовки к практическому занятию.

Тематика практических занятий для очной формы обучения

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.

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.

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».

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 5. «Анализ реального сертификата соответствия» (ситуационная задача)

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. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (ситуационная задача)

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

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие 7. Расшифровка маркировочных знаков ПК (ситуационная задача)

Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ), проанализировать их, сделать выводы о достоинствах и недостатках.

Контрольные вопросы:

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

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.

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. Опрос разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Блок 2. Системы управления качеством

Практические занятия 10-14. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

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.

Практические занятия 15-17. Разработка политики в области качества (групповой проект)

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

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

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. 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>

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. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше
 Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю.
 Шестопа, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа
<https://znanium.ru/catalog/document?id=359336>

4. Управление качеством: учебник:/Аристов О.В. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. :
 ИНФРА-М, - 224 с. 2024.

<https://znanium.ru/catalog/document?id=438486>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Веб – браузер.
4. Электронно-библиотечная система ZNANIUM . Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
6. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
7. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
8. Профессиональная база данных: QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 <http://quality.eup.ru/>
9. Информационно-справочная система: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Стандарты и регламенты. <https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/technicalregulationses>
10. 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 традиционных форм изложения материала в виде академических лекций, 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. Лекционные занятия проводятся в форме вводной лекции, лекции-обсуждения, традиционной, проблемной.

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

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. Практические занятия проводятся в форме выполнения и защиты практических работ, семинара-обсуждения, работы с ГОСТами, представления презентаций групповых проектов. Практические занятия проводятся в форме семинара с целью углубленной проработки терминов, ситуационных задач, выполнения заданий в рабочей тетради, работы с ГОСТ, выполнения и защиты практических работ.

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 студента предусматривает следующие виды работ:

- проработка учебного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка презентации проекта;
- ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com;
- составление терминологического словаря.

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	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Занятия лекционного типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная

	«Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет