

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 8а от «15» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.13 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СЕРВИСЕ
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис
направленность (профиль): Цифровые сервисы для бизнеса
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2026

Разработчик (и):

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

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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



Аннотация рабочей программы дисциплины

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

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

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

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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре и на 1 курсе на 2 семестре для очной формы обучения, и на 1 курсе 2 семестре и 2 курсе 3 семестре для заочной формы продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, практические занятия в форме: семинары-тренинги, выполнение заданий в рабочей тетради, решение ситуационных задач, разработка групповых проектов, доклады-презентации, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины проводится (в устной и письменной форме, в виде тестов, устных опросов, решения ситуационных задач, защиты практических работ), промежуточная аттестация в форме зачёта (1 семестр) и экзамена (2 семестр) для очной и зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр) для заочной форм обучения. Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся по дисциплине Б1.О.13 «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе».

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

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

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

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

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

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

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

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

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

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

4.1. Для очной формы обучения:

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

4.2. Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			2	3
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	8	8
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4	2	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	236	100	136
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2
			Зач	Экз

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

4	Общая трудоемкость	час	252	108	144
		з.е.	7	3	4

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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1-3. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	4	вводная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №1.			4	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com . Составление терминологического словаря
2-3/1		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	6	Традиционная					4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
4/1		Л:Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в сервисе ЖиКН. ПР: Занятие 4-6: «Изучение технического законодательства»	4	Традиционная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №2			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5-6/1		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирования технико-экономической информации. ПР: Занятие 7-9.: «Государственная информационная система маркировки»	6	Традиционная	6	Семинар-тренинг			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
7/1		Л:Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере сервиса. ПР: Занятие 10-12. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов»	4	Проблемная	6	Выполнение заданий в рабочей тетради			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
8/1		Л:Тема 1.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты качества услуг стран СНГ. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование.	4	Традиционная					2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
9-10/1		Л:Тема 1.7. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация.	6	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради.			2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 13-14. «Расшифровка маркировочных знаков»								ским занятиям
11-12/1		Л:Тема 1.8. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 15-16. : «Анализ реального сертификата соответствия»	6	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №3			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		ПР: Занятие 17-18. «Акционерное общество получило сертификат соответствия»			4	Ситуационная задача			2	Проработка учебного материала.
13-		Л:Тема 1.9. Сертификация в различных	6	проблемная	6	Выполнение заданий в			2	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				
15/1		сферах сервиса. ПР: Занятие 19-21.: «Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса.»				рабочей тетради.				го материала. Подготовка к практическим занятиям
16-18/1		Л:Тема 1.10. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы сервиса. ПР: Занятие 22-24. Подготовка реферата и презентации на тематику в рамках изучения курса.	6	Традиционная	6	Доклад-презентация Контрольная точка №4			2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.
		ПР: Занятие 25. Опрос по разделу 1.			2	Устный опрос				Проработка учебного материала.
		ПР: Занятие 26-27. Тестирования по разделу 1.			4	Тестирование.				Проработка учебного материала. Под-



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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		бережливого производства» (рабочая тетрадь).								
3/2		Л:Тема 2.2. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. Квалиметрия. ПР: Занятие 30. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос.			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 2.3. Методы и инструменты обеспечения качества. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества.	2	Традиционная	2	Ситуационная задача. Устный опрос. Контрольная точка №2			10	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ПР: Занятие 31. «Мировой опыт в управлении качеством» «Картирование потока создания ценности и анализ							
7/2		Л: Тема 2.4. Философия, ценности и принципы бережливого производства. Методы и инструменты БП. Стандартизация как инструмент закрепления улучшений. ПР: Занятие 32. «Анализ нормативных документов, методов и инструментов бережливого производства» ПР: Занятия 33. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача)	2	Традиционная	4	Ситуационная задача.			10
9/2									Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
11/2		Л:Тема 2.5. Система менеджмента бережливого производства (СМБП). Интеграция системы менеджмента БП и системы менеджмента качества ПР: Занятие 34. Тестирование по разделу 2	2	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача. Тестирование. Контрольная точка № 3			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
13/2		Л:Тема 2.6. Бизнес-процесс как поток создания ценности для потребителя. Значимая работа, незначимая работа, потери. Картирование потока создания ценности как инструмент визуализации процессов. Анализ проблем с помощью картирования. ПР: Занятия 35-36 «Разработка Политики в области качества в сфере ЦСБ»	2	Традиционная	4	Доклад-презентация. Контрольная точка № 4			10	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
15/2		Л:Тема 2.7. Анализ и решение проблем в организации для обеспечения БП. Работа с установками, мотивация, вовлеченность персонала организации. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	2	Традиционная					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
17/2		Л:Тема 2.8. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответ-	2	Лекция (проблемная)					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

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

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	вводная	1	Семинар-тренинг			11	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	1	Традиционная					11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
2/2		Л:Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодатель-				Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный			11	Проработка учебного материала. Под-



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			
		ных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса ПР: Занятие 2: «Изучение технического законодательства»				опрос Контрольная точка №1.			
3/2		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 3.: «Государственная информационная система маркировки»							11
4/2		Л:Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотруд-							11



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				
		ничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»								готовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответ-							11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. : «Анализ реального сертификата соответствия»								
6/2		Л:Тема 1.8. Сертификация в различных сферах сервиса. ПР: Занятие 7.: «Международная система единиц физических величин (СИ)»						11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
6/2		Л:Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы сервиса. ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 9. Тестирование по разделу 1.			1	Тестирование. Контрольная точка №2 Контрольная точка №3 Контрольная точка №4				Проработка учебного материала. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Консультация					2			
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа										
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10. «Изучение понятия «качество»	2	Традиционная	0,5	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос Контрольная точка №1.			16	Составление терминологического словаря
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор							14	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.								
2/3		Л:Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. Методы и инструменты обеспечения качества. ПР: Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».						14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
		Л:Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Философия,			0,5	Ситуационная задача. Устный опрос. Контрольная точка №2			16	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ценности и принципы БП. ПР: Занятие 12. «Мировой опыт в управлении качеством»								
3-4/3		Л:Тема 2.5. Бизнес-процесс как поток создания ценности для потребителя. Значимая работа, незначимая работа, потери. Картирование потока создания ценности как инструмент визуализации процессов. Анализ проблем с помощью картирования. ПР: Занятие 13. «Анализ нормативных документов, методов и инструментов бережливого производства»						14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5-6/3		Л:Тема 2.6. Методы и инструменты БП. Стандартизация как инструмент закрепления улучшений.			0,5	Ситуационная задача. Тестирование. Контрольная точка № 3.			16	Проработка учебного материала. Подготовка к практике



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			
		ПР: Занятие 14. «Акционерное общество получило сертификат соответствия»							ским занятиям
		Л:Тема 2.7. Система менеджмента БП (СМБП). Интеграция системы менеджмента БП и системы менеджмента качества.							14
7-9/3		Л:Тема 2.8. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции			0,5	Доклад-презентация. Контрольная точка № 4			32
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС 27
--	---	-----------------------------------

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

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

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
(1 семестр) (2 семестр)				
1	1. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	4	11	Основная литература 1. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1882575 2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2127015 3. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2087316 4. Боларев, Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 365 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1078037. - ISBN 978-5-16-016022-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1078037 Дополнительная литература 1. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учебное пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0338-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/991962 2. Управление качеством: самооценка :
2	2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	4	11	
3	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	4	11	
4	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	4	11	
5	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	4	11	
6	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	2	11	
7	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	4	11	



				учебное пособие / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Г. А. Соседов, Е. Б. Герасимова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-735-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1012430 3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/992046 4. Сидорова, Е.Ю., Скрыбин, О.О., Жагловская, А.В. и др. Основы производственного менеджмента и бережливое производство: учебник/под общ. ред. Е. Ю. Сидоровой. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-019144-7. — URL: https://znanium.ru/catalog/product/2091823. 5. Елагина, В.Б., Царева, Г.Р. Менеджмент качества и основы бережливого производства: учебное пособие. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. — 178 с. — ISBN 978-5-8158-2163-7. — URL: https://znanium.com/catalog/product/1894122. 6. Ушаков, О.В., Можаяев, Е.Е., Закабунина, Е.Н. Организация рабочего пространства в условиях бережливого производства по «5S»: учебное пособие. — Москва: Директ-Медиа, 2022. — 56 с. — ISBN 978-5-4499-3075-0. — URL: https://znanium.ru/catalog/product/2141387.
8	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	4	11	
9	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	4	12	
(2 семестр) (3 семестр)				
10	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества	10	16	Основная литература 1. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1882575
11	2. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их	10	14	2. Аристов, О. В. Управление качеством :

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 28

	определения, методы контроля качества услуг и продукции. Квалиметрия.			учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2127015
12	3. Методы и инструменты обеспечения качества. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества.	10	14	3. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2087316
13	4. Философия, ценности и принципы бережливого производства. Методы и инструменты БП. Стандартизация как инструмент закрепления улучшений.	10	16	4. Боларев, Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 365 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1078037. - ISBN 978-5-16-016022-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1078037
14	5. Система менеджмента бережливого производства (СМБП). Интеграция системы менеджмента БП и системы менеджмента качества.	10	14	Дополнительная литература 1. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учебное пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0338-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/991962
15	6. Бизнес-процесс как поток создания ценности для потребителя. Значимая работа, незначимая работа, потери. Картирование потока создания ценности как инструмент визуализации процессов. Анализ проблем с помощью картирования.	10	16	2. Управление качеством: самооценка : учебное пособие / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Г. А. Соседов, Е. Б. Герасимова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-735-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1012430
16	7. Анализ и решение проблем в организации для обеспечения БП. Работа с установками, мотивация, вовлеченность персонала организации. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критерием премий по качеству.	5	14	3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопа, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопа, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/992046
17	8. Направление деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции	5	32	4. Сидорова, Е.Ю., Скрябин, О.О., Жагловская, А.В. и др. Основы производственного менеджмента и бережливое производство: учебник/под общ. ред. Е. Ю. Сидоровой. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-019144-7. — URL: https://znanium.ru/catalog/product/2091823 5. Елагина, В.Б., Царева, Г.Р. Менеджмент качества и основы бережливого производства: учебное пособие. —

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 29
--	---	---

			Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. — 178 с. — ISBN 978- 5-8158-2163-7. — URL: https://znanium.com/catalog/product/1894122 6. Ушаков, О.В., Можаяев, Е.Е., Закабунина, Е.Н. Организация рабочего пространства в условиях бережливого производства по «5S»: учебное пособие. — Москва: Директ-Медиа, 2022. — 56 с. — ISBN 978-5-4499-3075-0. —URL: https://znanium.ru/catalog/product/2141387.
--	--	--	--

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:			
				знать	уметь	владеть	
1	ОПК-3	способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
		ОПК-3.1. - Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Все разделы	Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.	Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.	Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.	
		ОПК-3.2. - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами		Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов.	Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.	Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.	
		ОПК-3.3. - Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством		Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг	Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания	Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг	

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

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

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

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

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

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

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	☐ полно раскрыто содержание материала; ☐ материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; ☐ продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; ☐ точно используется терминология; ☐ показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; ☐ продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ☐ ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; ☐ продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; ☐ продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; ☐ допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	☐ Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, ☐ знание основной и дополнительной литературы; ☐ последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; ☐ уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; ☐ демонстрирует способность применять теоретические знания для 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:	☐ 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 прак-

	а) в изложении допущены небольшие про- белы, не искажившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавате- ля; в) допущены ошибка или более двух недо- четов при освещении второстепенных во- просов, которые легко исправляются по за- мечанию преподавателя	тических ситуаций; ☐ демонстрирует хороший уро- вень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	☐ неполно или непоследовательно рас- крыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстри- рованы умения, достаточные для дальней- шего усвоения материала; ☐ усвоены основные категории по рас- сматриваемому и дополнительным вопро- сам; ☐ имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использо- вании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; ☐ при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформি- рованность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; ☐ продемонстрировано усвоение ос- новной литературы	☐ обучающийся показывает знание основного ☐ материала в объеме, необхо- димом для предстоящей профессио- нальной деятельности; ☐ при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не до- пускает грубых ошибок, но испыты- вает затруднения в последовательно- сти их изложения; ☐ не в полной мере демонстри- рует способность применять теоре- тические знания для анализа практи- ческих ситуаций; ☐ подтверждает освоение ком- петенций, предусмотренных про- граммой на минимально допустимом уровне
«2»	☐ не раскрыто основное содержание учебного материала; ☐ обнаружено незнание или непонима- ние большей или наиболее важной части учебного материала; ☐ допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. ☐ не сформированы компетенции, уме- ния и навыки.	☐ обучающийся имеет суще- ственные пробелы в знаниях основ- ного учебного материала по дисци- плине; ☐ не способен аргументировано и последовательно его излагать, до- пускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; ☐ не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных про- граммой

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

Оценочная шкала устного ответа (Презентация учебного материала)

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 90%	4
90% - 100%	5

Оценочная шкала при презентации учебного материала

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

ственно снижает оценку презентации.	
Дискуссия. Отсутствие корректных вопросов от студентов означает посредственное качество презентации. От аудитории должно поступить не менее 3 вопросов. Докладчик, в свою очередь, должен ответить на них четко и ясно, уложившись в регламент (5 минут).	15
Итого:	100

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1-3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1
		Занятие 4-6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 7-9. «Государственная информационная система маркировки». Семинар.	
		Занятие 10-12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
		Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).	
		Занятие 15-16. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 11-12 неделя семестра Контрольная точка 3
		ПР: Занятие 17-18. «Акционерное общество получило сертификат соответствия»	
		Занятие 19-21. «Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса.»	
		Занятие 22-24. Подготовка реферата и презентации на тематику в рамках изучения курса.	1. Представить материал в виде реферата, сопровождаемого презентацией по темам, соответствующим тематике дисциплины из перечня. Структура реферата: 1). Титульный лист. 2). План-оглавление (в нем последовательно излагаются назва-



			ния пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт). 3). Введение (в нем формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы). 4). Основная часть (каждый раздел основной части раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением предыдущего, в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы). 5). Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, даются рекомендации). 6). Литература. Объем реферата может колебаться в пределах 10-20 печатных страниц, все приложения к работе не входят в ее объем. В презентации следует разместить схемы, таблицы, рисунки и другие графические материалы. Срок сдачи – 16-17 неделя семестра. Контрольная точка 4.
		ПР: Занятие 25. Опрос по разделу 1.	Ответить на вопросы по пройденному материалу. Проработка учебного материала. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Занятие 26-27. Тестирования по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	Выбрать правильный ответ теста.
	Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг	Занятие 28-29. «Изучение понятия «качество». Методы обеспечения качества. Философия, ценности и принципы бережливого производства» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1
		Занятие 30. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	
		Занятие 31. «Мировой опыт в управлении качеством» «Картирование потока создания ценности и анализ	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
		Занятие 32. «Анализ нормативных документов, методов и инструментов бережливого производства»	
		ПР: Занятия 33. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача)	
		ПР: Занятия 34 Тестирования по модулю 2 «Системы управление качеством продукции и услуг»	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 11-12 неделя семестра Контрольная точка 3



		ПР: Занятия 35-36 «Разработка Политики в области качества в сфере ЦСБ» (групповой проект).	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 15-17 неделя семестра Контрольная точка 4

Перечень оценочных средств для текущего контроля

Контрольные точки 1-2

Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

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



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

Контрольная точка 3

Тестирование по модулю 2. «Разработка и интеграция системы менеджмента бережливо-го производства: применение методов БП, стандартизация и закрепление улучшений».

Инструкция

Выберите один наиболее точный ответ. За каждый верный ответ начисляется 1 балл. Рекомендуемое время — 25 минут. Результат 17–20 баллов соответствует высокому уровню, 14–16 — повышенному, 11–13 — базовому, 0–10 — недостаточному.

1. Что является основной задачей анализа Парето?

А. доказать коренную причину; В. выделить категории, формирующие основную долю проявлений; С. определить такт; D. разработать стандарт.

2. Какой вывод нельзя делать только по диаграмме Парето?

А. какие категории встречаются чаще; В. какова накопленная доля; С. какая категория является коренной причиной; D. какие категории целесообразно изучить первыми.

3. Ценность в БП определяется прежде всего:

А. руководителем функции; В. стоимостью операции; С. потребителем результата; D. сложностью технологии.

4. Подготовка результата раньше, чем его может принять следующий этап, — это:

А. выравнивание; В. перепроизводство; С. стандартная работа; D. дзидока.

5. Что показывает карта потока создания ценности?

А. только организационную структуру; В. только действия сотрудника; С. поток работы и информации вместе со временем и запасами; D. только риски проекта.



6. LT — это:

А. активное время одной операции; В. полное время от начала до получения результата;
С. время переналадки; D. доступное время смены.

7. Корректное завершение анализа «5 почему»:

А. сотрудник невнимателен; В. произошел человеческий фактор; С. отсутствует управля-
емый механизм, предупреждающий повторение; D. необходимо провести инструктаж.

8. Коренная причина считается подтвержденной, если:

А. с ней согласен руководитель; В. она звучит убедительно; С. данные показывают связь
причины с проблемой и контрмера изменяет результат; D. она выявлена на совещании.

9. Какое действие сильнее всего поддерживает вовлеченность?

А. собирать идеи без обязательного ответа; В. включать исполнителей в анализ и давать
время на улучшения; С. оценивать по числу предложений; D. скрывать проблемы до го-
товности решения.

10. Лимит WIP нужен прежде всего для:

А. увеличения числа одновременно начатых задач; В. управления потоком и предотвра-
щения перегрузки; С. контроля рабочего времени; D. замены стандарта.

11. Пока-ёкэ — это:

А. отчет о дефектах; В. предотвращение ошибки или невозможность передать ее дальше;
С. премирование; D. карта рисков.

12. Цифровые 5S применяются для:

А. роста запасов документов; В. организации, единообразия и поддержания информаци-
онного пространства; С. расчета RYU; D. выбора стратегии.

13. Главная функция стандарта после улучшения:

А. запретить дальнейшие изменения; В. закрепить лучший подтвержденный способ и сде-
лать отклонение видимым; С. заменить обучение; D. увеличить отчетность.

14. СМБП отличается от набора инструментов наличием:

А. большого числа шаблонов; В. взаимосвязанных ролей, ритмов, показателей, стандартов
и циклов улучшения; С. отдельного отдела; D. только экономических KPI.

15. Интеграция СМБП считается успешной, если:

А. создано больше совещаний; В. каждая система сохраняет отдельные определения пока-
зателей; С. общие объекты управляются согласованно без дублирования; D. все функции
переданы руководителю СМБП.

16. На этапе Check цикла PDCA необходимо:

А. выбрать проблему; В. выполнить эксперимент; С. сопоставить фактический эффект с
критерием успеха; D. утвердить бюджет.

17. Дзидока предполагает:

А. продолжение процесса несмотря на отклонение; В. обнаружение отклонения, остановку
или контролируемую блокировку и реакцию; С. увеличение партии; D. скрытый резерв
времени.

18. Какая формулировка лучше выражает ценность для автора проекта?

А. максимальная загрузка экспертов; В. больше созданных отчетов; С. обоснованный под-
бор и готовая заявка с минимальными усилиями и риском ошибки; D. сложный алгоритм.



19. Когда стандарт следует изменить?

А. при любом индивидуальном предпочтении; В. после проверки и подтверждения лучшего способа; С. только по истечении года; D. никогда.

20. Какой набор показателей наиболее сбалансирован?

А. только число заявок; В. только экономия; С. LT, FPY, клиентское усилие, WIP, вовлеченность и устойчивость эффекта; D. число совещаний и инструкций.

Контрольная точка 4

Реферат и презентация

Методические указания по написанию реферата

Работа над рефератом

Реферат (от латинского *refere*) - краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов) по заданной теме. Реферат - реферат должен представлять собой результат реферирования одной или нескольких книг по определенной теме, т.е. краткий обзор основного содержания этих книг

Содержание реферата должно быть логичным. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Работа над рефератом включает в себя следующие этапы:

- формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- подбор и изучение основных источников по теме (как правило, при разработке реферата используются не менее 8-10 различных источников);
- составление библиографии;
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;
- написание реферата,

Описание показателей и критериев оценивания реферата

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1 неделю до зачетного занятия
2. При оценке реферата преподаватель учитывает:
 - качество;
 - степень самостоятельности студента и проявленную инициативу;
 - связность, логичность и грамотность составления;
 - оформление в соответствии с требованиями ГОСТ.

Примерная структура реферата

1. Титульный лист.
2. План-оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
3. Введение (в нем формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).
4. Основная часть (каждый раздел основной части раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением предыдущего, в основной ча-



сти могут быть представлены таблицы, графики, схемы).

5. Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, даются рекомендации).

6. Литература.

Объем реферата может колебаться в пределах 10-20 печатных страниц, все приложения к работе не входят в ее объем.

В презентации следует разместить схемы, таблицы, рисунки и другие графические материалы.

Темы рефератов (до 20 стр.) и презентаций (до 30 слайдов) по дисциплине «Стандартизация и управление качеством»

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



26. Сравнительная характеристика систем управления качеством в США, Японии и России.
27. Методы принятия решения в управлении качеством.
28. Международные стандарты качества и их роль.
29. Метод «шесть сигм» как новое направление в менеджменте качества.
30. Методы рейтинговых оценок в управлении качеством.

Контрольная точка 4

Групповой проект «Разработка Политики в области качества в сфере ЦСБ».

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

Методические указания по выполнению проекта

Задание 1

Подготовка доклада по вопросам занятий.

Темы для докладов:

Политика в области качества - стратегия развития предприятия.

Требования, предъявляемые к Политике в области качества.

Процесс формирования Политики в области качества.

Анализ традиционных направлений развития предприятия в области качества и др. (задание дает преподаватель).

Студент выбирает тему доклада и, используя литературные источники готовит реферат, материал которого докладывает на занятии.

Задание 2

Прежде чем приступить к выполнению задания, необходимо изучить основные требования, которым должна отвечать Политика в области качества.

Согласно п. 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Политика в области качества должна:

- соответствовать целям организации;
- включать обязательство удовлетворять предъявляемые требования;
- постоянно улучшать эффективность системы менеджмента качества;
- создавать базу для установления и пересмотра целей в области качества;
- доводиться до сотрудников организации и быть понятной им;
- анализироваться с целью постоянного поддержания ее пригодности.

Кроме этого Политика в области качества должна:

представлять собой краткий письменный документ (размещенный на 1-3 листах формата А4), подписанный первым руководителем предприятия, и осуществляться всеми членами предприятия.

Начиная формулировать Политику, следует помнить, что на ее формирование влияют такие факторы, как:

- ситуация на рынке;
- научно-технический прогресс;
- достижения конкурентов;
- положение внутри предприятия;
- общее состояние экономики;
- наличие инвестиций на развитие предприятий.

Цели в области качества должны учитывать ожидания потребителей, быть измеримыми и достижимыми в течение определенного времени и обладать следующими признаками (п. 5.4. ГОСТ Р ИСО 9001-2001):

- конкретностью;
- измеримостью;
- достижимостью;
- целесообразностью;
- временной ограниченностью;
- вовлеченностью сотрудников.

Основными структурными элементами Политики в области качества являются:

- цели и задачи в области качества, выраженные в конкретных измеримых показателях;
- принципы достижения поставленных целей;
- заявления высшего руководства об обязательствах;
- соответствовать требованиям и ожиданиям потребителей;

обеспечивать это соответствие и повышать результативность СМК.

- улучшение экономического положения предприятия;
- расширение или завоевание новых рынков сбыта;
- достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих фирм;
- ориентация на удовлетворение требований потребителей определенных отраслей, категорий, регионов, муниципалитетов;
- освоение изделий, функциональные возможности которых реализуются на новых принципах;
- улучшение важнейших показателей качества продукции и услуг;
- снижение уровня дефектности изготавливаемой продукции и услуг;
- увеличение сроков гарантии на продукцию и услуги;
- развитие сервиса.

Политика в области качества может быть выражена в девизе предприятия, обращенного к потребителям, поставщикам и общественности, сертифицирующим организациям.

Девиз должен быть четким, кратким и выразительным. Приведем несколько примеров девизов зарубежных компаний:

- Компания "Хонда Мотор" (Япония): "Придерживаясь международной точки зрения, мы полны решимости поставлять продукцию самой высшей эффективности, но по разумным ценам, к удовлетворению потребителей во всем мире".
- Компания "Мицубиси хэви индастрис" (Япония): "Качество прежде всего, никаких компромиссов в области качества".
- Компания "Роллс-Ройс" (Великобритания): "Политика фирмы заключается в том, чтобы поддерживать такой уровень качества и надежности своих изделий и услуг, который, по признанию потребителей, никем из конкурентов не может быть превзойден".
- Компания "Ксерокс" (США): "Ксерокс" - символ качества, высокое качество - основной принцип "Ксерокса".
- Компания ЭйБиЭм (США): "Потребители - важнейшие фигуры в нашем деле. Не они зависят от нас, а мы зависим от них. Потребители - источник существования нашего бизнеса, без них нам бы пришлось закрыть свое предприятие".

Несомненный интерес представляют шесть принципов политики, сформулированных в начале века (1910 г.) американской компанией "Бэлл Телефон":

"Мы обязуемся:

- Оказывать наилучший уровень услуг, который только могут обеспечить мастерство и деньги.

- Использовать каждое усовершенствование, которое может улучшить наше обслуживание.
- Устанавливать такие тарифы на услуги, которые принесут справедливую прибыль акционерам, при этом пытаясь уменьшить их в той мере, в какой безопасность и интересы нашего бизнеса позволяют это сделать.
- Разбираться и действовать по справедливости по каждой жалобе наших клиентов, касается ли она наших услуг или наших методов.
- Обходиться вежливо, как человек с человеком, со всеми нашими клиентами.
- Полностью устранять любое чувство, которое могло бы позволить подумать, что наши клиенты имеют дело с безликой корпорацией, и возвращать личностные дружественные чувства между компанией и ее клиентами.
- Это наша политика. Чтобы ее осуществить, нам необходимо ваше сотрудничество и мы просим о нем".

Примером наиболее краткого формулирования заявления о политике в области качества может быть следующее:

"Наше предприятие специализируется на проектировании, изготовлении и монтаже оборудования, поставляемого, в основном, на рынки высоких технологий. Главную цель предприятие видит в том, чтобы предоставлять оборудование и связанные с ним услуги, удовлетворяющие самым высоким требованиям и ожиданиям потребителей.

Для достижения этой цели предприятие разработало и поддерживает в рабочем состоянии систему качества, соответствующую требованиям стандарта ИСО 9001.

Соответствие результатов работы предприятия требованиям контракта подтверждается объективными данными о качестве.

Основополагающий принцип деятельности предприятия: качество превыше всего".

Политику предприятия в области качества целесообразно дополнить документально оформленными обязательствами, которые могут быть сформулированы примерно так:

1. *"Изучив политику в области качества, мы берем на себя обязательства участвовать в невыполнении и не принимать никаких решений и действий, противоречащих этой политике.*

2. *Мы обязуемся также поддерживать в рабочем состоянии действующую на предприятии систему качества и содействовать ее дальнейшему совершенствованию".*

Самостоятельная работа

Вариант 1. Разработайте Политику в области качества для предприятий сервиса.

Вариант 2. Разработайте Политику в области качества для предприятий гостиничного и ресторанного сервиса.

Вариант 3. Разработайте политику в области качества предприятия, осуществляющего ремонт бытовой техники.

Вариант 4. Разработайте политику в области качества гос. муниципальных учреждений.

Вариант 5. Разработайте политику в области качества услуг туристской направленности и др.

В процессе выполнения проекта обучающиеся после защиты реферата выполняют презентацию проекта и выступают с докладом.

Методические указания по написанию реферата

Работа над рефератом

Реферат (от латинского *refero*) - краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов) по заданной теме. Реферат - ре-



Реферат должен представлять собой результат реферирования одной или нескольких книг по определенной теме, т.е. краткий обзор основного содержания этих книг

Содержание реферата должно быть логичным. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Работа над рефератом включает в себя следующие этапы:

- формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- подбор и изучение основных источников по теме (как правило, при разработке реферата используются не менее 8-10 различных источников);
- составление библиографии;
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;
- написание реферата,

Описание показателей и критериев оценивания реферата

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1 неделю до зачетного занятия
2. При оценке реферата преподаватель учитывает:
 - качество;
 - степень самостоятельности студента и проявленную инициативу;
 - связность, логичность и грамотность составления;
 - оформление в соответствии с требованиями ГОСТ.

Примерная структура реферата

1. Титульный лист.
 2. План-оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
 3. Введение (в нем формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).
 4. Основная часть (каждый раздел основной части раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением предыдущего, в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы).
 5. Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, даются рекомендации).
 6. Литература.
- Объем реферата может колебаться в пределах 10-20 печатных страниц, все приложения к работе не входят в ее объем.
- В презентации следует разместить схемы, таблицы, рисунки и другие графические материалы.

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

1. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
2. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
3. Документальное оформление требований к качеству

4. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
5. Защита прав потребителей товаров и услуг
6. Знак соответствия.
7. Инженерно-технологические методы
8. Инструменты контроля качества
9. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
10. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
11. Классификация показателей качества продукции
12. Международная практика сертификации.
13. Международные стандарты
14. Методы количественной оценки уровня качества
15. Методы улучшения качества
16. Метрологическое обеспечение и его цели
17. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
18. Понятие и принципы стандартизации.
19. Сертификат соответствия.
20. Сертификация продукции: понятие и значимость.
21. Сертификация третьей стороной.
22. Стандартизация продукции в России
23. Этапы проведения сертификации.
24. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
25. Анализ брака и потерь от брака.
26. Виды затрат на качество
27. Виды испытаний продукции.
28. Виды сертификации по правовому признаку.
29. Виды сертификации по процедуре проведения
30. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.

Контрольные вопросы (к экзамену)

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



17. Показатели качества
 18. Показатели назначения, надежности и экономичности.
- Понятие качества.
19. Потребительские ценности продукции
 20. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
 21. Роль персонала в управлении качеством
 22. Самосертификация: понятие и общие условия.
 23. Система управления качеством на предприятии
 24. Системный подход к планам качества
 25. Системы стандартов серии ISO 14000.
 26. Социально-психологические методы
 27. Средства планирования качества
 28. Сущность и объекты технического контроля
 29. Сущность качества и управление им.
 31. Формирование государственной политики в области качества. Вопросы для устного экзамена по модулю 2 «Бережливое производство»
 32. Раскройте понятие «бережливое производство». Каковы его цели и основные отличия от традиционного подхода к организации деятельности?
 33. Охарактеризуйте философию, ценности и основные принципы бережливого производства.
 34. Что понимается под ценностью продукции или услуги с точки зрения потребителя? Приведите пример определения потребительской ценности.
 35. Что представляет собой поток создания ценности? Какие этапы жизненного цикла продукции он может охватывать?
 36. Чем различаются значимая работа, необходимая работа, не создающая ценности, и потери? Приведите примеры.
 37. Раскройте понятие потерь в бережливом производстве. Назовите основные виды потерь и охарактеризуйте их последствия.
 38. Что такое материальный и информационный потоки? Как они связаны между собой в процессе создания ценности?
 39. В чём заключается организация потока единичных изделий? Назовите преимущества и ограничения данного подхода.
 40. Что представляет собой вытягивающее производство? Чем вытягивающая система отличается от выталкивающей?
 41. Раскройте назначение системы канбан. Какие виды сигналов канбан могут использоваться в производственных и сервисных процессах?
 42. Что такое время такта и время производственного цикла? Как рассчитываются эти показатели и для чего они применяются?
 43. Раскройте назначение картирования потока создания ценности. Какие сведения отражаются на карте текущего состояния процесса?
 44. Опишите последовательность разработки карты текущего и будущего состояния потока создания ценности.
 45. Какие методы могут использоваться для выявления, анализа и определения коренных причин проблем? Охарактеризуйте методы «5 почему» и диаграмму Исикавы.
 46. Раскройте содержание цикла PDCA. Как он применяется для анализа и непрерывного улучшения процессов?
 47. Охарактеризуйте систему 5С. Каким образом её применение способствует снижению потерь, повышению безопасности и вовлечению персонала?

48. Что такое визуализация и стандартизованная работа? Как эти инструменты позволяют поддерживать стабильность процесса?
49. Раскройте назначение методов SMED, TPM и показателя ОЕЕ. Как они связаны с повышением эффективности использования оборудования?
50. Как применяются SQDCM и система подачи предложений по улучшениям? Какую роль мотивация и вовлечённость персонала играют в бережливых преобразованиях?
51. Что представляет собой система менеджмента бережливого производства? Раскройте роль стандартизации в закреплении улучшений и возможности интеграции СМБП с другими системами менеджмента организации.

Задания по оценке сформированности компетенции ОПК-3

№	Содержание задания														
Задания закрытого типа на установление соответствия															
1.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие между методами стандартизации и их описанием: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Методы стандартизации</th><th>Описание метода</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Симплификация</td><td>1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.</td></tr> <tr> <td>Б) Параметрирование</td><td>2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.</td></tr> <tr> <td>В) Типизация</td><td>3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.</td></tr> <tr> <td>Г) Агрегирование</td><td>4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.</td></tr> <tr> <td>Д) Нормирование</td><td>5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей агрегатов одинакового функционального назначения.</td></tr> <tr> <td></td><td>6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.</td></tr> </tbody> </table>	Методы стандартизации	Описание метода	А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.	Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.	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.
Методы стандартизации	Описание метода														
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.														
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.														
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.														
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.														
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей агрегатов одинакового функционального назначения.														
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению 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.																									
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 <table><tr><td>А</td><td>Стандарты на продукцию (услуги)</td><td>1</td><td>Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству упаковки, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации</td></tr><tr><td>Б</td><td>Стандарт общих технических условий</td><td>2</td><td>Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами</td></tr><tr><td>В</td><td>Стандарты на работы (процесс)</td><td>3</td><td>Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)</td></tr><tr><td>Г</td><td>Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)</td><td>4</td><td>нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (работ, работка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)</td></tr></table> <table><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству упаковки, 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 (работ, работка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)								
А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству упаковки, 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 (работ, работка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)																											
3.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)																													

Формулировка задания:

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

Стандарты	Категория
А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.
Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.
В) Национальные стандарты	3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли.
Г) Отраслевые стандарты	4) разрабатываются на территории данной страны
	5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира.

☐	☐	☐	☐

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

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие

Понятие	Определение
А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам
Б) Схема сертификации	2) охраняемый законом знак (сочетание букв.

		цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.	
В) Сертификат соответствия		3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции	
Г) Декларация о соответствии		4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям	
		5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).	
☐	☐	☐	☐

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

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

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

	☐	☐	☐	☐																									
6.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Прочитайте текст и установите соответствие <table border="1"> <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> <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> <table border="1"> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					А	Управление качеством	1	14000	Б	Экологический менеджмент	2	26000	В	Социальная ответственность	3	50001	Г	Энергетический менеджмент	4	9000	☐	☐	☐	☐				
А	Управление качеством	1	14000																										
Б	Экологический менеджмент	2	26000																										
В	Социальная ответственность	3	50001																										
Г	Энергетический менеджмент	4	9000																										
☐	☐	☐	☐																										
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 border="1"> <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																										



	☐	☐	☐	☐	

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

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

☐	☐	☐	☐

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

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

А	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей

				среды, обороны и национальной безопасности страны.																								
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандартизации, виды стандартов, требования к их содержанию и построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона																									
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора																									
<table border="1"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>					☐	☐	☐	☐																				
☐	☐	☐	☐																									
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: <table border="1"> <tr> <td>А</td><td>Органолептический метод</td><td>1</td><td>Метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат</td></tr> <tr> <td>Б</td><td>Регистрационный метод</td><td>2</td><td>Метод, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств</td></tr> <tr> <td>В</td><td>Расчётный метод</td><td>3</td><td>Метод, отражающий использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от её параметров.</td></tr> <tr> <td>Г</td><td>Измерительный метод</td><td>4</td><td>Метод, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств и контроля</td></tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				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	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																									
☐	☐	☐	☐																									

Задания закрытого типа, ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

№	Содержание задания	Ответ
11	Задание закрытого типа на установление соответствия Инструкция - Внимательно прочитайте оба списка и определите, что ответ должен содержать пары элементов. - Сопоставьте каждый термин из списка 1 с одним определением из списка 2. - Запишите пары букв и цифр, например А5, Б3. Два определения являются лишними. Формулировка задания Установите соответствие между терминами бережливого производства и их определениями. Список 1. А) Бережливое производство (БП); Б) ценность; В) система менеджмента бережливого производства (СМБП); Г) поток создания ценности (ПСС); Д) потери; Е) время такта; Ж) канбан; З) стандартизованная работа. Список 2. 1) система менеджмента процессов организации на основе принципов БП; 2) действие, потребляющее ресурсы, но не создающее ценности; 3) полезность продукции с точки зрения потребителя, отражаемая в цене и спросе; 4) средство разрешения или указания на производство либо передачу изделия в вытягивающей системе; 5) концепция организации бизнеса, создающая ценность через непрерывный поток, вовлечение персонала, совершенствование и устранение потерь; 6) все создающие и не создающие ценность действия от концепции и заказа до доставки; 7) точное описание действий, включающее время цикла, такт, последовательность и минимальный запас; 8) доступное производственное время, деленное на спрос; 9) время прохождения продукции от первой операции до последней; 10)	Эталонный ответ / критерии А5; Б3; В1; Г6; Д2; Е8; Ж4; З7. Определения 9 и 10 относятся соответственно ко времени производственного цикла и системе 5С. Начисление: по 0,5 балла за каждую верную пару.

№	Содержание задания	Ответ
	пять взаимосвязанных принципов организации рабочего пространства.	

№	Содержание задания	Ответ
12	Задание закрытого типа с выбором одного ответа Инструкция - Внимательно прочитайте формулировку и четыре варианта ответа. - Выберите один наиболее верный вариант. - Запишите номер выбранного ответа и аргумент, обосновывающий выбор. Формулировка задания Укажите ситуацию, которая наиболее точно соответствует вытягивающему производству. - Команда заранее готовит максимально возможное число заявок независимо от спроса. - Все поступившие проекты передаются экспертам одной партией в конце месяца. - Подготовка следующей заявки начинается после сигнала о свободной мощности следующей экспертной операции. - Каждый отдел выполняет собственный план, даже если следующий этап перегружен.	Эталонный ответ / критерии 3. Обоснование: в вытягивающей системе обработка запускается сигналом потребности последующей операции. Свободная экспертная мощность является таким сигналом и не позволяет создавать избыточный незавершенный запас. Начисление: 1,5 балла за выбор и 1,5 балла за аргументацию.

№	Содержание задания	Ответ
13	Задание закрытого типа на установление последовательности Инструкция - Прочитайте четыре действия, расположенные в случайном порядке. - Установите последовательность цикла PDCA. - Запишите только последовательность цифр и кратко поясните логику перехода	Эталонный ответ / критерии 3–4–1–2: Plan → Do → Check → Act. Сначала формируется план проверки, затем проводится эксперимент, после чего оценивается результат и принимается решение о закреплении либо корректировке.

№	Содержание задания	Ответ
	между этапами. Формулировка задания Расположите действия в правильной последовательности цикла PDCA. 1) сопоставить фактический эффект с целевым критерием; 2) закрепить подтвержденное решение стандартом или изменить подход; 3) определить проблему, данные, цель и план эксперимента; 4) выполнить пилотное изменение в ограниченном масштабе.	Начисление: 2 балла за последовательность и 1 балл за объяснение.

14	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.												
	2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.												
	3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.												
	4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)												
	Формулировка задания:												
	Прочитайте текст и установите соответствие форматов и листов чертежей, предусмотренных стандартами на конструкторскую документацию всех отраслей промышленности и строительства:												
	<table><tr><th>Обозначение формата</th><th>Размеры сторон формата, мм</th></tr><tr><td>А) А0</td><td>1) 210x297</td></tr><tr><td>Б) А1</td><td>2) 297x420</td></tr><tr><td>В) А2</td><td>3) 420x594</td></tr><tr><td>Г) А3</td><td>4) 594x841</td></tr><tr><td>Д) А4</td><td>5) 841x1189</td></tr></table>	Обозначение формата	Размеры сторон формата, мм	А) А0	1) 210x297	Б) А1	2) 297x420	В) А2	3) 420x594	Г) А3	4) 594x841	Д) А4	5) 841x1189
	Обозначение формата	Размеры сторон формата, мм											
	А) А0	1) 210x297											
	Б) А1	2) 297x420											
В) А2	3) 420x594												
Г) А3	4) 594x841												
Д) А4	5) 841x1189												
<table><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	☐	☐	☐	☐	☐								
☐	☐	☐	☐	☐									
15	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.												
	2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.												
	3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары эле-												

ментов.

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

Формулировка задания:

Установите соответствие между стандартами и их категориями:

А	ISO 9001-2015	1	Национальный стандарт
Б	ГОСТ 23838-2024	2	Межгосударственный стандарт
В	ГОСТ Р 52113-2014	3	Международный стандарт
Г	ОСТ1-00017-77	4	Отраслевой стандарт

☐	☐	☐	☐

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

Формулировка задания:

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

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

☐	☐	☐	☐

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

	(например, А1 или Б4) Формулировка задания: Установите соответствие между категорией стандарта и записью его названия:			
	А	Национальный стандарт	1	ИСО 9001:2000
	Б	Международный стандарт	2	ПМГ 05-94
	В	Инструкция	3	МИ 2232-2000 ГСИ
	Г	Правила	4	ГОСТ Р 1.5-2012
	☐	☐	☐	☐
18	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Установите соответствие между аббревиатурой и полным названием стандартов:			
	А	ГОСТ	1	Республиканский стандарт
	Б	ОСТ	2	Стандарт предприятия
	В	РСТ	3	Отраслевой стандарт
	Г	СТП	4	Межгосударственный стандарт
	☐	☐	☐	☐
19	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Установите соответствие между термином и определением:			
	А	Стандартизация	1	Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства

	Б	Метрология	2	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил																
	В	Сертификация	3	Процедура подтверждения соответствия объектов выдвинутым требованиям																
	Г	Квалиметрия	4	Наука о количественной оценке качества																
	☐	☐	☐	☐																
20	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Установите соответствие между термином и формой стандартизации: <table><tr><td>А</td><td>Типизация</td><td>1</td><td>Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.</td></tr><tr><td>Б</td><td>Унификация</td><td>2</td><td>Рациональное уменьшение числа типов, видов и размеров объектов одинакового функционального назначения</td></tr><tr><td>В</td><td>Симплификация</td><td>3</td><td>Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.</td></tr><tr><td>Г</td><td>Агрегатирование</td><td>4</td><td>Метод создания новых машин, приборов и другого оборудования путем компоновки конечного изделия из ограниченного набора стандартных и унифицированных узлов и агрегатов, обладающих геометрической и функциональной взаимозаменяемостью</td></tr></table>				А	Типизация	1	Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.	Б	Унификация	2	Рациональное уменьшение числа типов, видов и размеров объектов одинакового функционального назначения	В	Симплификация	3	Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.	Г	Агрегатирование	4	Метод создания новых машин, приборов и другого оборудования путем компоновки конечного изделия из ограниченного набора стандартных и унифицированных узлов и агрегатов, обладающих геометрической и функциональной взаимозаменяемостью
А	Типизация	1	Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.																	
Б	Унификация	2	Рациональное уменьшение числа типов, видов и размеров объектов одинакового функционального назначения																	
В	Симплификация	3	Форма стандартизации, направленная на сокращение применяемых при разработке и производстве изделий числа типов комплектующих изделий, марок полуфабрикатов, материалов и т.п.																	
Г	Агрегатирование	4	Метод создания новых машин, приборов и другого оборудования путем компоновки конечного изделия из ограниченного набора стандартных и унифицированных узлов и агрегатов, обладающих геометрической и функциональной взаимозаменяемостью																	
	☐	☐	☐	☐																
21.	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 эле-																			

ментов.

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

Формулировка задания:

Установите соответствие между термином и видом документа:

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

☐	☐	☐	☐

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

Формулировка задания:

Установите соответствие между термином и документом:

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



	Г	Сертификат соответствия	4	Документ, в котором подтверждается соблюдение требований безопасности к продукции, попадающей под действие технических регламентов Таможенного союза																
	☐	☐	☐	☐																
23.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Формулировка задания: Установите соответствие между наименованием стандарта и его видом: <table border="1"><tr><td>А</td><td>ГОСТ Р 1.0-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения</td><td>1</td><td>Стандарт на продукцию</td></tr><tr><td>Б</td><td>ГОСТ Р 71201-2024 Национальный стандарт Российской Федерации. Персональные электронно-вычислительные машины. Типы, основные параметры, общие технические требования.</td><td>2</td><td>Стандарт на услугу</td></tr><tr><td>В</td><td>ГОСТ Р 53108-2008 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Классификация организаций.</td><td>3</td><td>Основополагающий стандарт</td></tr><tr><td>Г</td><td>ГОСТ Р 56542-2019 Национальный стандарт Российской Федерации. Контроль неразрушающий. Классификация видов и методов.</td><td>4</td><td>Стандарт на методы контроля</td></tr></table>				А	ГОСТ Р 1.0-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения	1	Стандарт на продукцию	Б	ГОСТ Р 71201-2024 Национальный стандарт Российской Федерации. Персональные электронно-вычислительные машины. Типы, основные параметры, общие технические требования.	2	Стандарт на услугу	В	ГОСТ Р 53108-2008 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Классификация организаций.	3	Основополагающий стандарт	Г	ГОСТ Р 56542-2019 Национальный стандарт Российской Федерации. Контроль неразрушающий. Классификация видов и методов.	4	Стандарт на методы контроля
А	ГОСТ Р 1.0-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения	1	Стандарт на продукцию																	
Б	ГОСТ Р 71201-2024 Национальный стандарт Российской Федерации. Персональные электронно-вычислительные машины. Типы, основные параметры, общие технические требования.	2	Стандарт на услугу																	
В	ГОСТ Р 53108-2008 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Классификация организаций.	3	Основополагающий стандарт																	
Г	ГОСТ Р 56542-2019 Национальный стандарт Российской Федерации. Контроль неразрушающий. Классификация видов и методов.	4	Стандарт на методы контроля																	
	☐	☐	☐	☐																

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	
24.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: 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
25.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: 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.
26.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Услуга - это: 1. Мероприятие по оценке качества продукции 2. Приобретение товара 3. Результат взаимодействия двух сторон

	4.Процесс обмена информацией с покупателем
27.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Комплекс действий направленных на доказательство того, что продукция соответствует конкретному стандарту называется ... 1. стандартизация 2. сертификация 3. лицензирование 4. обследование
28	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: SWOT анализ не учитывает 1. Сильные стороны 2. Слабые стороны 3. Оригинальность 4. Угрозы
29.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: 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

30	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Срок действия стандарта: 1. не ограничен 2. равен 10 годам 3. равен 1 году 4. равен 3 годам
31	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия. 1. обязательной 2. добровольной 3. необязательной 4. инициативной
32.	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»
33.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: 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
34.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Составные части менеджмента качества 1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества. 2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы. 3. Планирование, анализ, контроль. 4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.
35.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: В СМК задействованы: 1. Все службы и подразделения компании 2. Только служба менеджмента качества 3. Руководство компании и служба менеджмента качества. 4. Только руководство компании

36.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на: 1. Общую динамику сертификации систем качества. 2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей. 3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции. 4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).
37.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что: 1. Устанавливают основные требования к качеству продукции. 2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта -самостоятельные требования. 3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа. 4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.
38.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: В круговой цикл PDCA не входит: 1. Действия 2. Планирование 3. Контактное взаимодействие 4. Контроль

39.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это: 1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту 2. Овеществленный результат процесса производства 3. Результат любого процесса 4. Результат взаимодействия двух сторон
40.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется: 1. Свидетельство 2. Сертификат 3. Патент 4. Лицензия
41.	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: Понятие качество применимо к объектам: 1. Товары 2. Услуги 3. Выполнение работ 4. Все перечисленные
42.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается

	только один из предложенных вариантов. - Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. - Выбрать один ответ, наиболее верный. - Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. - Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Третья сторона - это: - Покупатель - Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе - Продавец - Производитель
43.	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. - Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. - Выбрать один ответ, наиболее верный. - Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. - Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа Формулировка задания: Держателем сертификата является: - Продавец - Орган по сертификации - Изготовитель - Потребитель
Задание открытого типа с развернутым ответом	
44.	Необходимо: - Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. - Продумать логику и полноту ответа. - Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. - Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. Формулировка задания: Может ли предприятие установить свой стандарт предприятия?
45.	Необходимо: - Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. - Продумать логику и полноту ответа. - Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. - Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:



	1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р 52113-2014 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги населению НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ Services to the public. Nomenclature of quality indices services ОКС 03.080.30 Дата введения 2016-01-01
46.	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите: 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р 56535-2015 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами



**УСЛУГИ ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА
МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ**

Общие требования

ОКС 03.080.30

Дата введения 2016-04-01

47. Необходимо:

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

Формулировка задания:

Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:

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

ГОСТ Р 51617-2014

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными
домами**

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

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

ОКС 03.080.30

Дата введения 2015-07-01

48	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите: 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору ГОСТ Р ИСО 9001-2015 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Требования Quality management systems. Requirements ОКС 03.120.10 Дата введения 2015-11-01
49.	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. Формулировка задания: Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы: Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

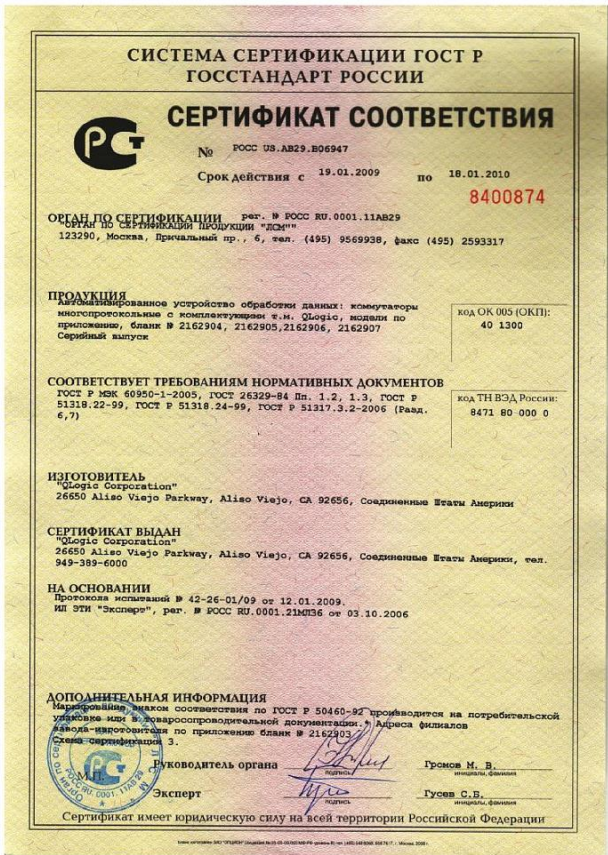
	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 73
---	--	--

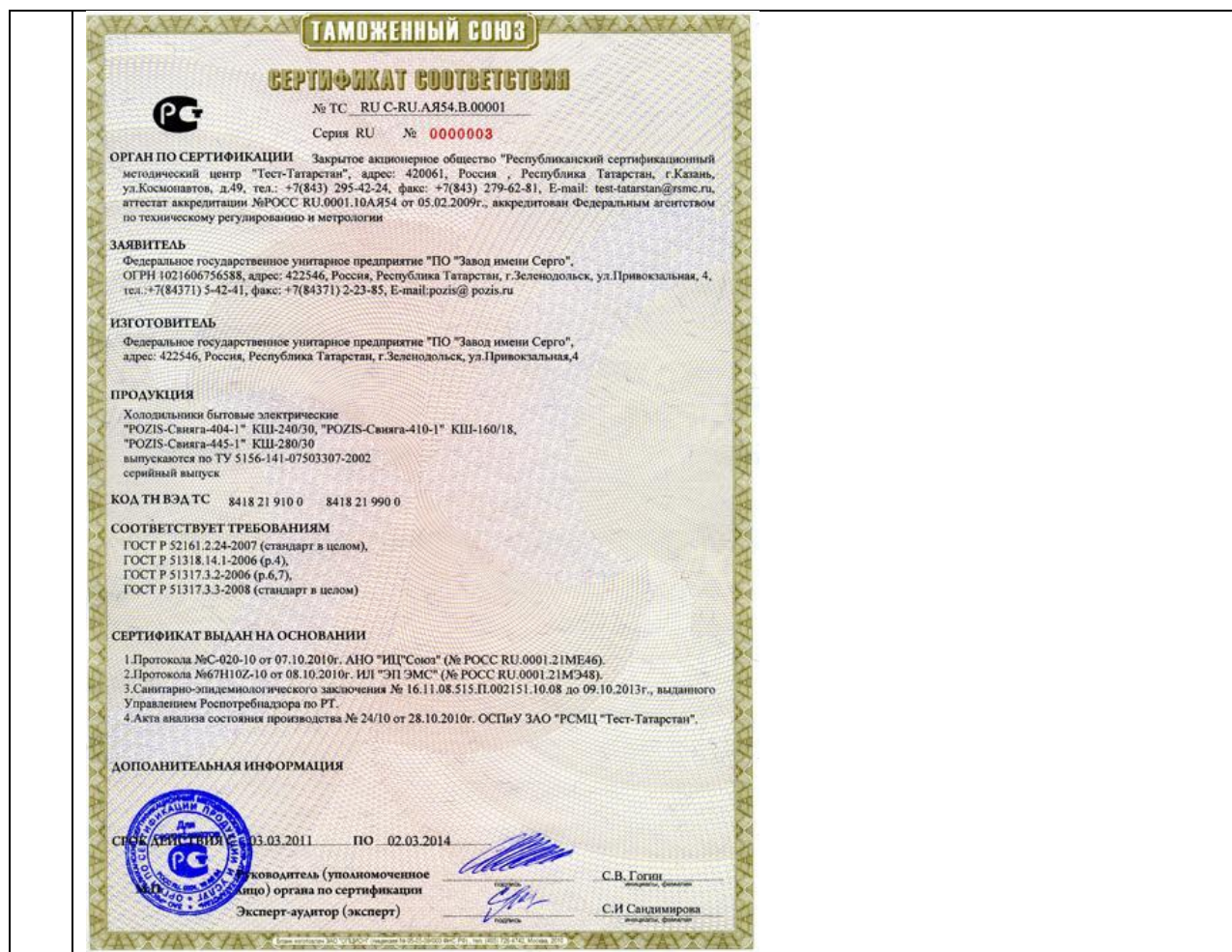
	
50	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. Формулировка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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 74
---	--	--

	
51.	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: Ка-кую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?

	
52.	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?

	
53	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: Каковую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?



7.4 Содержание занятий семинарского типа

Практическое занятие

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

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

На очной форме обучения.

В 1-2 семестре:

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



На заочной форме обучения

В 1-2семестре:

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

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

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

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

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

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

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

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

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

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

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

Ситуационные задачи близки к проблемным задачам и направлены на выявление и осознание способа деятельности. При решении ситуационной задачи преподаватель и учащиеся преследуют разные цели: для учащихся – найти решение, соответствующее



данной ситуации; для преподавателя – освоение учащимися способа деятельности и осознание его сущности.

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

Решение ситуационных задач способствует развитию навыков самоорганизации деятельности, формированию умения объяснять явления действительности, развитию способности ориентироваться в мире ценностей, повышению уровня функциональной грамотности, формированию ключевых компетентностей, подготовке к профессиональному выбору, ориентации в ключевых проблемах современной жизни. Во всех случаях решение ситуационных задач будет направлено на достижение образовательных результатов, выходящих за рамки учебного предмета и применимых в разных видах деятельности.

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

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

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

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

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

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

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



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

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

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

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

Цель проектной деятельности – реализация проектного замысла конечный результат.

Защита и оценка проекта (балл):

Постановка проблемы, ее актуальность 0-2.

Высказывание гипотезы, аргументация ее положений. 0-2.

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

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

Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования 0-1.

Умение работать в команде 0-1.

Оформление проекта в соответствии с требованиями 0-2.

Содержание доклада 0-1.

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

Презентация 0-1.

Тематика практических занятий для очной формы обучения

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

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

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

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

Время выполнения: 6 часов

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.



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

Практическое занятие 7-9. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 6 часов

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

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

Контрольные вопросы:

1. Что такое государственная информационная система маркировки?
2. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?
3. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?
4. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?
5. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?
6. Где находится производство контрольных (идентификационных) знаков?
7. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
8. Кто имеет доступ к сведениям, содержащимся в государственной информационной системе «Маркировка»?
9. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
10. Каков срок изготовления контрольных (идентификационных) знаков?
11. Кто должен маркировать товары?

12. Чем маркируются товары?
13. Сколько стоят контрольные (идентификационные) знаки?
14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TID?
17. Что такое SGTIN?

Практическое занятие 10-12. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)

Время выполнения: 6 часов

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

ЗАДАНИЕ:

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

Таблица 1.

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

Порядок выполнения работы:

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

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие 13-14. «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 4 часа

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

Контрольные вопросы:

1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?



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

Практическое занятие 15-16. «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 4 часа

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

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие 17-18. «Акционерное общество получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).

Время выполнения – 4 часа.

Цель работы: изучить и закрепить навыки применения международных стандартов ИСО серии 9000 с целью обеспечения и повышения качества выполняемых работ.

Контрольные вопросы:

1. Проанализируйте область применения международных стандартов ИСО серии 9000 и ответьте, правильно ли поступило АО «ОРЛЭКС», выбрав для внедрения МС ИСО 9001?
2. Какие изменения и почему были введены в деятельность предприятия и его оргструктуру?
3. Какие причины стимулировали предприятие ориентироваться на международные стандарты по системам качества?
4. Какие цели преследовало АО, принимая решение об освоении международных стандартов ИСО серии 9000?
5. АО планировало сертифицировать систему качества сразу на соответствие МС ИСО 9001 и EN29000. Почему это возможно?
6. Почему АО подало заявку на сертификацию в фирму «Регистр Ллойда», а не обратилось в российский орган по сертификации?

Практическое занятие 19-21. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса.

Время выполнения – 6 часов.

Цель работы: приобретение навыков работы с литературными источниками, учебной, специальной и научной литературы в сфере стандартизации и сертификации с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

Практическое занятие 22-24 Подготовка реферата и презентации на тематику в рамках изучения курса.

Время выполнения – 6 часов.

Темы рефератов и презентаций:

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



Практическое занятие 25. Опрос по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Время выполнения – 2 часа.

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

Время выполнения – 4 часа.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие 28-29. «Качество глазами потребителя и философия бережливого производства» (рабочая тетрадь).

Темы: 1. Методы и инструменты обеспечения качества; 2. Философия, ценности и принципы БП.

Форма проведения — ситуационная задача с работой в рабочей тетради.

Цель работы — сформировать умение определять качество с позиции потребителя, использовать данные о несоответствиях и оценивать управленческие решения через философию и принципы БП.

Личностно-значимый познавательный вопрос: как выбрать улучшение, которое действительно повысит качество результата для человека, а не только увеличит количество выполненных операций и отчетов?

Исходная ситуация. Команда ИИ-помощника по подбору мер государственной поддержки получила 250 замечаний к проектам заявок. Одновременно руководитель предлагает увеличить число черновиков, автоматизировать заполнение действующих форм и оценивать специалистов по загрузке. Авторы проектов ожидают понятный подбор и готовую заявку, а операторы программ — релевантный и полный пакет.

Задания на работу с информацией:

Ознакомление. Выделите потребителей, их требования, наблюдаемые несоответствия и управленческие решения.

Понимание. Объясните различия качества результата, качества процесса и качества системы управления; сформулируйте ценность для автора проекта и оператора программы.

Применение. Рассчитайте доли категорий несоответствий, выполните анализ Парето и соотнесите решения руководителя с принципами «ценность — поток — непрерывность — вытягивание — совершенствование».

Анализ. Определите, какие действия улучшают общий поток, а какие создают пере-производство, локальную оптимизацию или закрепление потерь.

Синтез. Подготовьте план углубленного анализа приоритетной проблемы и четыре правила бережливого поведения команды.

Оценка. Проверьте решение по влиянию на потребителя, качество, срок, персонал и риск ошибочной рекомендации.

Выход в практику — составить по открытым требованиям реального конкурса контрольный лист возможных несоответствий и проверить его понятность с другим студентом.

Продукт — расчет Парето, матрица аудита управленческих решений, формулировка ценности и краткое заключение.

Контрольные вопросы:

Чем качество результата отличается от качества процесса?

Почему диаграмма Парето не доказывает коренную причину?

Кто определяет ценность в БП?

Почему автоматизация потерь не является бережливым улучшением?

Как уважение к людям связано с выявлением проблем качества?

Форма контроля — проверка рабочей тетради, участие в дискуссии и индивидуальная защита вывода.

Время выполнения — 4 часа.

Практическое занятие 30. «Бизнес-процесс как поток создания ценности»

Тема: 4. Бизнес-процесс как поток создания ценности для потребителя. Значимая работа, незначимая работа, потери.

Форма проведения — расчетно-аналитическая ситуационная задача.

Цель работы — освоить способ классификации операций на VA, NNVA и NVA, выявлять восемь видов потерь и рассчитывать долю времени создания ценности.

Личностно-значимый познавательный вопрос: почему участники процесса могут быть постоянно заняты, а потребитель неделями ждать результат?

Исходная ситуация. Студент получает перечень из 12 операций подготовки заявки: анализ проекта, сопоставление с программами, ожидание эксперта, повторный ввод сведений, обязательная проверка, исправление ошибок и подготовка дублирующих отчетов. Для каждой операции указаны активное время и ожидание.

Задания на работу с информацией:

1. Ознакомление. Определите границы процесса, потребителя и требуемый результат.
2. Понимание. Сформулируйте признаки VA, NNVA и NVA.
3. Применение. Классифицируйте операции, определите виды потерь и выполните расчет времени.
4. Анализ. Сопоставьте продолжительность, риск и влияние потерь на потребителя.
5. Синтез. Перепроектируйте фрагмент процесса по ECRS: исключить, объединить, переставить, упростить.

6. Оценка. Проверьте, не перенесена ли работа на потребителя или смежное звено.

Выход в практику — наблюдать доступный информационный процесс и классифицировать не менее пяти действий без сбора персональных данных.

Продукт — классификатор операций, расчет доли VA и схема улучшенного процесса.

Контрольные вопросы:

1. При каких условиях операция создает ценность?
2. Чем NNVA отличается от потери?
3. Как проявляются перепроизводство и запасы в цифровом процессе?
4. Почему ожидание включается в LT?
5. Как правило ECRS помогает устранить потери?

Форма контроля — расчетный лист, письменный вывод и устный ответ.

Время выполнения — 2 часа.

Практическое занятие 31. «Картирование потока создания ценности»

Тема: 5. Картирование потока создания ценности как инструмент визуализации процессов. Анализ проблем с помощью картирования.

Форма проведения — командная ситуационная задача.

Цель работы — сформировать умение строить карту текущего состояния, рассчитывать показатели потока, выявлять узкие места и проектировать будущее состояние.

Личностно-значимый познавательный вопрос: как доказать, где теряются дни ожидания, если каждый участник показывает приемлемое время собственной операции?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 87</i>
--	--	---

Исходная ситуация. Поток содержит восемь этапов от приема описания проекта до готового пакета. Для этапов даны СТ, ожидание, WIP и FPY; спрос составляет 20 проектов в день, доступное время — 420 минут.

Задания на работу с информацией:

1. Ознакомление. Определите сигнал потребителя, этапы, запасы и единицы измерения.
2. Понимание. Объясните различия такта, СТ, LT, PCE, FPY и RTY.
3. Применение. Рассчитайте показатели и постройте карту текущего состояния.
4. Анализ. Выявите узкие места по мощности, ожиданию и качеству.
5. Синтез. Постройте карту будущего состояния с вытягиванием, WIP-лимитами и встроенным качеством.
6. Оценка. Проведите стресс-проверку при росте спроса и временном отсутствии эксперта.

Выход в практику — построить мини-карту реального процесса из 4–6 этапов и уточнить одно время ожидания у участника процесса.

Продукт — карта текущего и будущего состояния, расчетный паспорт и план пилота.

Контрольные вопросы:

1. Как рассчитывается такт?
2. Почему СТ и LT нельзя отождествлять?
3. Что показывает RTY?
4. Почему ускорение одного этапа способно увеличить общий WIP?
5. Какие признаки отличают карту будущего состояния от перечня пожеланий?

Форма контроля — командная карта, расчеты и защита до пяти минут.

Время выполнения — 2 часа.

Практическое занятие 32. «Анализ и решение проблем в формате A3–PDCA»

Тема: 6. Анализ и решение проблем.

Форма проведения — ситуационная задача с индивидуальной или парной защитой.

Цель работы — освоить последовательность формулирования проблемы, проверки коренных причин, выбора контрмер и оценки результата эксперимента.

Личностно-значимый познавательный вопрос: как устранить повторяющуюся ошибку без поиска виновного и доказать, что решение предупреждает повторение?

Исходная ситуация. Из 12 изменившихся программ пять не обновлены в требуемый срок, три проекта получили недействительные рекомендации. Источники проверяются вручную; единый реестр, владелец, замещение, SLA и блокировка просроченной записи отсутствуют.

Задания на работу с информацией:

1. Ознакомление. Разделите факты, интерпретации и недостающие данные.
2. Понимание. Сформулируйте проблемное утверждение и различите исправление, корректирующее и предупреждающее действие.
3. Применение. Постройте «5 почему» и причинную диаграмму.
4. Анализ. Определите две вероятные причины и способ их проверки.
5. Синтез. Сформулируйте SMART-цель и PDCA-план пилота.
6. Оценка. Установите критерий успеха, остановки эксперимента и проверки устойчивости через 30 дней.

Необходимо проанализировать стандарты и заполнить таблицу

№	Наименование стандарта	Содержание
---	------------------------	------------



1	ГОСТ Р 56020 «Бережливое производство. Основные положения и словарь».	
2	ГОСТ Р 56404 «Бережливое производство. Требования к системам менеджмента».	
3	ГОСТ Р 56407 «Бережливое производство. Основные методы и инструменты».	
4	ГОСТ Р 56906 «Бережливое производство. Организация рабочего пространства (5S)».	
5	ГОСТ Р 56908 «Бережливое производство. Стандартизация работы».	
6	ГОСТ Р 57523 «Бережливое производство. Руководство по системе подготовки персонала».	
7	ГОСТ Р 57524 «Бережливое производство. Поток создания ценности».	

Контрольные вопросы:

1. Чем симптом отличается от коренной причины?
2. Почему «невнимательность» не является достаточной коренной причиной?
3. Как подтвердить причинную связь?
4. Чем контрмера отличается от общего пожелания?
5. Что происходит на этапе Check?

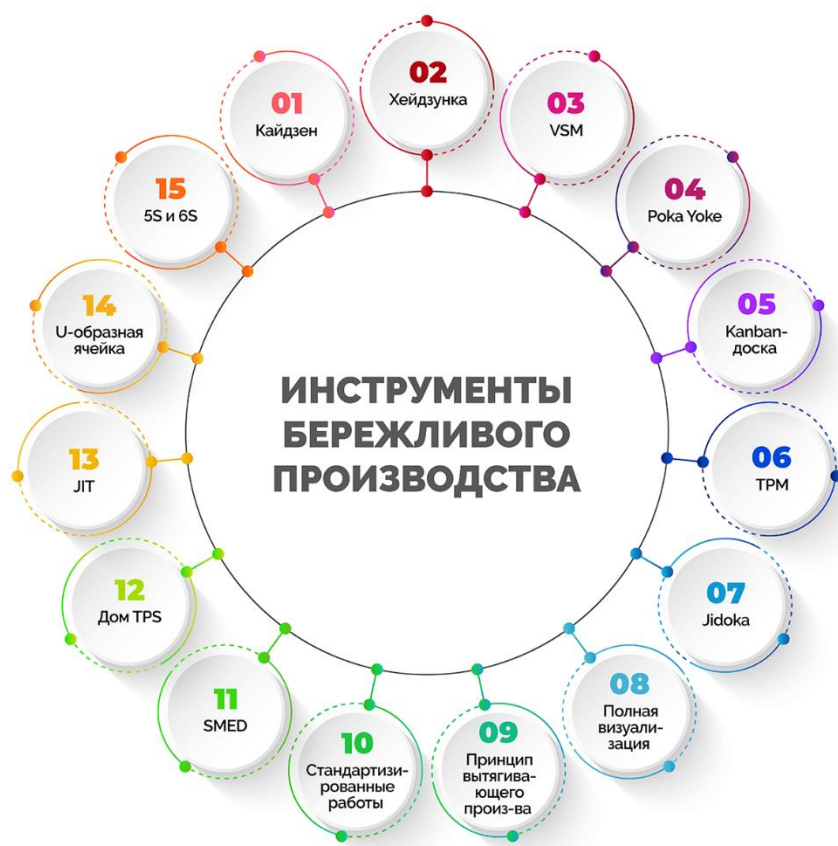
Задание 2 «Методы и инструменты бережливого производства».

Цель практического занятия

Систематизировать материал, полученный в ходе теоретического обучения, а также сформировать представление о комплексе методов и инструментов бережливого производства и возможностях их применения на практике.

Необходимо изучить Схему 1 и заполнить таблицу по образцу в тетради.

Схема 1



Инструмент/метод	Суть мероприятий	Эффект
5S	Правильная организация рабочего места: - Рассортировать и убрать то, что не используется - Расположить в удобном порядке то, что используется	Достаточно быстрое выявление проблем в производстве, вызванных неправильной организацией рабочего места и сведение их к минимуму (например, избавление от залежей инструментов, которые использовались месяц назад,

Задание 3. Привести примеры компаний, внедривших технологии бережливого производства в РФ.

Время выполнения — 2 часа.

Практическое занятие 33. «Установки, мотивация и вовлеченность персонала»

Тема: 9. Работа с установками, мотивация, вовлеченность персонала организации.

Форма проведения — ситуационная задача и групповая дискуссия.

Цель работы — научиться выявлять рациональные и организационные причины сопротивления и проектировать условия реального участия персонала в улучшениях.

Личностно-значимый познавательный вопрос: что должно изменить руководство, чтобы улучшение не воспринималось как дополнительная нагрузка или угроза?

Исходная ситуация. Студентам предоставляются результаты пульс-опроса трех групп и фрагменты интервью: низкая возможность влиять, отсутствие времени, слабая обратная связь, опасение сокращения роли и высокая готовность учиться.

Задания на работу с информацией:

1. Ознакомление. Рассчитайте средние показатели и выделите сильные и слабые сигналы.
2. Понимание. Различите мотивацию, вовлеченность, удовлетворенность и сопротивление.
3. Применение. Классифицируйте причины и постройте карту заинтересованных сторон.
4. Анализ. Подтвердите три барьера количественными и качественными данными.
5. Синтез. Разработайте шестинедельный план вовлечения и обращение руководителя.
6. Оценка. Проверьте план на риски формализма, давления, перегрузки и сокрытия дефектов.

Выход в практику — провести анонимный мини-опрос пяти участников учебной группы и предложить одно улучшение условий участия.

Продукт — диагностическая записка, карта заинтересованных сторон и план вовлечения.

Контрольные вопросы:

1. Почему премия не гарантирует вовлеченность?
2. Какие действия создают психологическую безопасность?
3. Как выделенное время влияет на участие в улучшениях?
4. Чем рациональное опасение отличается от негативной установки?
5. Какие показатели провоцируют формальное количество предложений?

Форма контроля — заполненные формы, участие в дискуссии и групповая защита.

Время выполнения — 2 часа.

Практическое занятие 34. «Выбор методов и инструментов бережливого производства»

Тема: 11. Методы и инструменты БП.

Форма проведения — практикум по проектированию бережливых решений.

Цель работы — сформировать умение выбирать метод по механизму проблемы и связывать его применение с измеримым изменением процесса.

Личностно-значимый познавательный вопрос: как избежать формального внедрения модного инструмента, который добавляет работу, но не меняет результат?

Исходная ситуация. Представлены восемь проблем: неупорядоченные версии, очередь перед экспертом, повторное оформление, рекомендация просроченной программы, невидимая просрочка, неравномерный спрос, длительная смена шаблона и повторяющиеся нерешенные проблемы.

Задания на работу с информацией:

1. Ознакомление. Сгруппируйте проблемы по механизму.
2. Понимание. Объясните назначение 5S, канбан, WIP-лимита, выравнивания, стандартной работы, пока-ёкэ, дзидока, SMED и A3-PDCA.
3. Применение. Сопоставьте каждой проблеме основной и поддерживающий инструмент.
4. Анализ. Оцените решения по влиянию, усилию, риску и скорости обратной связи.
5. Синтез. Спроектируйте пилотный портфель, канбан и механизм встроенного качества.
6. Оценка. Укажите условия изменения или отмены инструмента.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 91</i>
--	---	---

Выход в практику — применить один инструмент в учебной команде и получить наблюдение «до — после».

Продукт — матрица выбора инструментов, приоритет пилота и правила канбан.

Контрольные вопросы:

1. Почему инструмент выбирают после анализа проблемы?
2. Что изменяет лимит WIP?
3. Чем пока-ёкэ отличается от выходного контроля?
4. Как применяется SMED в информационном процессе?
5. Когда визуальная доска становится дополнительной отчетностью?

Форма контроля — матрица решений, демонстрация прототипа и защита.

Время выполнения — 2 часа.

Практическое занятие 35. «Стандартизация как инструмент закрепления улучшений»

Тема: 12. Стандартизация как инструмент закрепления улучшений.

Форма проведения — разработка и взаимная апробация стандарта.

Цель работы — освоить разработку исполнимого стандарта, встроенного контроля, реакции на отклонение и управления версиями.

Личностно-значимый познавательный вопрос: как закрепить лучший способ так, чтобы им могли пользоваться разные люди, а сам стандарт не препятствовал дальнейшему улучшению?

Исходная ситуация. Необходимо стандартизировать обновление условий программы поддержки: обнаружение изменения, проверку источника, классификацию критичности, обновление записи, контрольные тесты, публикацию, архивирование и уведомление.

Задания на работу с информацией:

1. Ознакомление. Выделите обязательные требования, роли, вход, выход и триггер.
2. Понимание. Объясните назначение стандарта и видимого отклонения.
3. Применение. Опишите 8–12 шагов с ролями, контролем, записью и временем.
4. Анализ. Определите критические точки и сценарии отклонений.
5. Синтез. Разработайте карточку стандарта, чек-лист и лист аудита.
6. Оценка. Передайте стандарт другой паре, проведите апробацию и оформите версию

1.1.

Выход в практику — проверить понятность стандарта на одной открытой программе, оценивая документ, а не исполнителя.

Продукт — стандарт версии 1.1, чек-лист, лист аудита и протокол апробации.

Контрольные вопросы:

1. Что делает стандарт исполнимым?
2. Почему стандарт должен содержать реакцию на отклонение?
3. Как управлять версиями?
4. Когда следует изменять стандарт?
5. Как отличить реальное применение от формального наличия документа?

Форма контроля — экспертная оценка стандарта по рубрике и индивидуальный ответ.

Время выполнения — 2 часа.

Практическое занятие 36. «Система менеджмента БП и ее интеграция»

Темы: 13. Система менеджмента БП; 14. Интеграция системы менеджмента БП.

Форма проведения — итоговый групповой проект.

Цель проекта — сформировать целостное представление о СМБП и разработать минимальную модель ее интеграции со стратегией, качеством, проектным управлением, рисками, HR и оценкой эффекта.

Личностно-значимый познавательный вопрос: как сделать улучшения обычным способом управления и не создать параллельную систему новых отчетов, ролей и совещаний?

Исходная ситуация. Организация имеет отдельные практики стратегии, качества, проектов, рисков, обучения и финансовой оценки, но определения показателей различаются, проблемы не попадают в общий портфель, стандарты не синхронизируются с ИТ-изменениями, а эффект редко подтверждается после внедрения.

Задания на работу с информацией:

- 1.Ознакомление. Оцените зрелость десяти компонентов и выделите разрывы.
- 2.Понимание. Объясните различие инструмента, проекта улучшения и СМБП; определите смысл интеграции.
- 3.Применение. Сформулируйте политику БП, роли, ритм управления и принципы интеграции.
- 4.Анализ. Постройте дерево показателей, интеграционную матрицу, RACI и реестр рисков.
- 5.Синтез. Разработайте минимально жизнеспособный контур и дорожную карту 0–30, 31–60 и 61–90 дней.
- 6.Оценка. Проверьте модель по отсутствию дублирования, нагрузке, качеству данных, участию людей и устойчивости эффекта.

Выход в практику — выявить три параллельных контура управления в реальном учебном или общественном проекте и обсудить с участником один способ устранения дублирования.

Продукт — архитектура СМБП, интеграционная матрица, RACI, реестр рисков и 90-дневная дорожная карта.

Контрольные вопросы:

- 1.Чем СМБП отличается от набора проектов?
- 2.Какие элементы ежедневного управления обязательны?
- 3.Почему система показателей должна быть сбалансированной?
- 4.Что следует унифицировать при интеграции, а что оставить специализированным?
- 5.Кто подтверждает устойчивость и эффект улучшения?

Форма контроля — групповая защита до пяти минут, ответы каждого участника и взаимная оценка команд.

Практические занятия 37. Тестирования по разделу «Системы управления качеством»
Время выполнения – 2 часа.

Тематика практических занятий для заочной формы обучения

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

Практическое занятие 1-8. Изучение технического законодательства. Изучение технического законодательства. Государственная информационная система маркировки. Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN. Расшифровка маркировочных знаков. Анализ реального сертификата соответствия. Международная система единиц физических величин (СИ). Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области сервиса. (рабочая тетрадь)

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:



1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
 2. Основные источники технического права в России.
 3. Цели принятия технических регламентов.
 4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
 5. Назвать виды технических регламентов.
 6. Что могут содержать технические регламенты?
 7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
 8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?
 9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
 10. Укажите цели стандартизации
 11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
 12. Перечислите документы в области стандартизации.
 13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
 14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
 15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
 16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
 17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
 18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
 19. Назовите объекты добровольной сертификации.
 20. Что такое «знак обращения на рынке»?
 21. Объекты обязательной сертификации.
 22. В каком случае проводится декларирование соответствия?
- Время выполнения – 1 час.

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

Время выполнения – 1 час.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие 10-14. Изучение понятия «качество». Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 900. Мировой опыт в управлении качеством. Анализ нормативных документов, методов и инструментов бережного производства. Акционерное общество получило сертификат соответствия. (рабочая тетрадь).

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

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

Время выполнения – 1,5 часа.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 94
--	--	---------------------------

Практическое занятие. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»
Время выполнения – 0,5 часа.

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

8.1. Основная литература

1. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1882575>
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2127015>
3. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2087316>
4. Боларев, Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 365 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1078037. - ISBN 978-5-16-016022-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078037>

8.2. Дополнительная литература

1. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учебное пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0338-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991962>
2. Управление качеством: самооценка : учебное пособие / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Г. А. Соседов, Е. Б. Герасимова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-735-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012430>
3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопа, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопа, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046>
4. Сидорова, Е.Ю., Скрыбин, О.О., Жагловская, А.В. и др. Основы производственного менеджмента и бережливое производство: учебник/под общ. ред. Е. Ю. Сидоровой. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-019144-7. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2091823>.
5. Елагина, В.Б., Царева, Г.Р. Менеджмент качества и основы бережливого производства: учебное пособие. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. — 178 с. — ISBN 978-5-8158-2163-7. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1894122>.

6. Ушаков, О.В., Можаяев, Е.Е., Закабунина, Е.Н. Организация рабочего пространства в условиях бережливого производства по «5S»: учебное пособие. — Москва: Директ-Медиа, 2022. — 56 с. — ISBN 978-5-4499-3075-0. —URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2141387>.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>

Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

<http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

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

Проблемная лекция. Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных си-



туациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- ☐ овладение фундаментальными знаниями;
- ☐ наработка профессиональных навыков;



- ☐ приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- ☐ развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе» обеспечивает:

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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

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