



**УТВЕРЖДЕНО:**

Ученым советом Высшей школы бизнеса, мен  
Протокол № 5 от «10» октября 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.3 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *38.03.01 «Экономика»*

направленность (профиль): *Экономика предприятий и организаций*

Квалификация: *бакалавр*


*Год начала подготовки: 2024*

**Разработчик:**

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

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 2 из 75</i>

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.В.3 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществознание. Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК 3 Способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами, в части достижения индикаторов

ПК 3.1 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг;


ПК 3.2 - анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на очном отделении на 1 курсе в 1 семестре продолжительностью 18 недель. Программой дисциплины предусмотрены: лекционные занятия (34 часа), занятия семинарского типа (36 часов), консультации (2 часа), проведение промежуточной аттестации (2 часа) и самостоятельная работа студента (70 часов) и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные, проблемные лекции, практические занятия в форме семинаров-тренингов, групповых проектов, выполнение заданий в рабочей тетради, решение ситуационных задач, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 26 часов (10 часов - занятия лекционного типа, 12 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -118 часов;

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 3 из 75</i>

- текущий контроль в форме тестов, устных опросов;
- промежуточная аттестация на очном отделении в форме экзамена (1 семестр);
- промежуточная аттестация на очно-заочном отделении в форме экзамена (2 семестр).

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки в процессе прохождения изучения дисциплины Сервис-дизайн и использует в ходе государственной итоговой аттестации

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК 3	Способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами, в части достижения индикаторов
	ПК 3.1	осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг
	ПК 3.2	анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

## **3. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина Б1.В.3«Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.


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

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

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

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 4 из 75</i>


*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

**Для очной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	74	74
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	36	36
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2	2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	70	70
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	144	144
	<b>з.е.</b>	4	4

**Для очно-заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			2
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	10	10
	Практическая подготовка (при наличии)		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	<b>12</b>	<b>12</b>
	Практическая подготовка (при наличии)		
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	12	12
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 5 из 75</i>

<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2 экзамен</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>118</b>	<b>118</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>час</b>		
	<b>з.е.</b>	4	4
		4	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				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	2	Вводная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практической работы.  <b><u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u></b>			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
2/2		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартизации.	2	Лекция-обсуждение				5	Проработка учебного материала. Подготовка	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				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				
		фикация стандартов.							ка к практическим занятиям	
3/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Осо-	2	Лекция-обсуждение	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ.			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				
		бенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»							ским занятиям	
5/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов»	2	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради.  <b><u>Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы</u></b>			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				
		ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия»								
6/2		Л: Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества. Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества. ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»	2	Проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради.		4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
6/2										
7/2		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в Рос-	2	Традиционная	2	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ.		4	Проработка учебного материала. Подготов-	



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

СМК  
РГУТИС

Лист 10 из 75

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				
		сии. Международные стандарты серии ISO 9000, HACCP и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							ка к тестированию	
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			2	Тестирование				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
8/2	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Изучение понятия «качество в области экономики»	2	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практической работы. <b><u>Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ</u></b>			4	Составление терминологического словаря
9/2		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	2	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				
10-12/2		Л: Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	2	Традиционная				4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
13-14/2		Л: Тема.2.4. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)»	2	Лекция-обсуждение	2	Ситуационная задача		4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
15-16/2		Л: Тема 2.5. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качест-	2	Лекция-обсуждение	4	Решение ситуационных задач.		10	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-	



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				
		ва продукции и услуг. ПР: Занятие 13-14. «Мировой опыт в управлении качеством»							ским занятиям подготовка презентации проекта	
		Л:Тема 2.6. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР: Занятие 15. Тестирования по разделу «Системы управления качеством».	2	Традиционная	2	Тестирование			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Л:Тема 2.7. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	4	Традиционная					4	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов					Форма проведения практического занятия
18/2		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 соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 16-18. «Разработка Политики в области качества для предприятия»	4	Традиционная	6	Групповой проект <b><u>Контрольная точка №4-презентация</u></b>			5	Подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Ответы на вопросы		



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

СМК  
РГУТИС

Лист 15 из 75

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				
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								
		Итого	34		36		2		70	



**Для очно-заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос.  <b><u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u></b>			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2									5	Проработка учебного мате-
2/2		Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодатель-	1						5	Проработка учебного мате-





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				
		ных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса							риала. Подготовка к практическим занятиям	
3/2		Тема 1.3. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 3. «Изучение технического законодательства»	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного материала. Подготовка



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				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				
		стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 4. «Государственная информационная система маркировки»							ка к практическим занятиям	
5/2		Л:Тема 1.5. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов»	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.  <b><u>Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы</u></b>			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответст-	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-



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



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				
		ний. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							риала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	
		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			1	Тестирование по разделу 1			Подготовка к промежуточной аттестации	
1/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Изучение понятия	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. <b><u>Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ</u></b>			5	Составление терминологического словаря



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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества								
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» на предприятии.				Выполнение заданий в рабочей тетради.		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование.			1	Дискуссия		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 13. «Мировой опыт в управлении качеством»								
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества						7	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.				Выполнение заданий в рабочей тетради.			7	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				
		ПР: Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»							подготовка презентации	
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР:Занятия 15-17 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).			1	Групповой проект <b><u>Контрольная точка №4-презентация</u></b>			7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	1						7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка пре-






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				
									зентации проекта	
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 18. Тестирование по разделу 2.			1	Тестирование по разделу 2			18	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – 2 часа (эк-								




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				
		замен)								
		Итого	10		12			118		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 27 из 75

## 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.	О-з	
<b>(2 семестр)</b>				
1	1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	4	6	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2023. <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=430442">https://znanium.ru/catalog/document?id=430442</a></p> <p>2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=432380">https://znanium.ru/catalog/document?id=432380</a></p> <p>3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=370818">https://znanium.com/catalog/document?id=370818</a></p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=359360">https://znanium.com/catalog/document?id=359360</a></p> <p>2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=355609">https://znanium.com/catalog/document?id=355609</a></p>
2	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	4	6	
3	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирования технико-экономической информации.	4	6	
4	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	4	6	
5	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	4	6	
6	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	4	6	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 28 из 75</i>

				3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=359336">https://znanium.com/catalog/document?id=359336</a> 4. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=375832">https://znanium.com/catalog/document?id=375832</a>
7	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	4	6	
8	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	4	6	
9	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	4	6	
10	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	4	6	
11	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	4	6	
12	4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. 4 часа.	4	6	
13	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	3	6	
14	6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	3	6	
15	7. Основные положения сертификации в	3	6	




	системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества			
16	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	3	7	
17	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	3	7	
18	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	3	7	
19	11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции.	4	7	

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

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК 3 Способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами					
	ПК 3.1	способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами.	Все разделы	Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг	Применять современные методы оценки качества	Навыками анализа требований заинтересованных сторон
	ПК 3.2	анализирует полученную профес-	Все разделы	сущность и принципы	Проводить анализ требований	навыками управления процессом

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 30 из 75</i>

		сиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг		управления качеством на предприятии	заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества.	повышения качества на предприятии
--	--	---	--	-------------------------------------	--	-----------------------------------

## 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
Знать сущность и принципы управления качеством на предприятии. Уметь проводить анализ требований заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества. Владеть навыками управления процессом повышения качества на предприятии	Выполнение и защита практической работы Тестирование Ситуационная задача Дискуссия	Студент демонстрирует знание сущности и принципов управления качеством на предприятии. Студент демонстрирует умение проводить анализ требований заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества. Студент продемонстрировал владение навыками управления процессом повышения качества на предприятии	Закрепление способности анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами.

### «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)*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы;



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

<b>«3»</b>	ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	сти их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
<b>«2»</b>	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

#### оценочная шкала устного ответа

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

*Средство оценивания – дискуссия*

#### Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии:</i> – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Позиция участия в дискуссии:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию;	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



<ul style="list-style-type: none"> <li>– использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания;</li> <li>– отслеживает ответы на свои вопросы</li> </ul>	
<i>Поддержка процесса дискуссии:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает активное участие в обсуждении;</li> <li>– проявляет заинтересованность к мнениям других участников;</li> <li>– формулирует аргументы в поддержку разных позиций;</li> <li>– задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции;</li> <li>– вовлекает в дискуссию коллег</li> </ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

**оценочная шкала дискуссии**

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

*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%	<b>2</b>
51% - 70%	<b>3</b>
71% - 90%	<b>4</b>
90% - 100%	<b>5</b>

**Оценочная шкала при презентации учебного материала**

Критерии	оценка (100 баллов – max)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 34 из 75

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 существенно снижает оценку презентации.	25
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

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


*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвеча-</li> </ul>



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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 36 из 75</i>

<b>«3»</b>	нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	рует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
<b>«2»</b>	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

**оценочная шкала устного ответа**


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

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 37 из 75

Номер неде- ли семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компе- тенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандар- тизация и сертифи- кация как инстру- менты обеспечения качества услуг	Занятие 1-2. 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 <b>Контрольная точка 1</b>
		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов)
		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов)
		Занятие 5. 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 <b>Контрольная точка 2</b>
		Занятие 6. 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)
		Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов)
		Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации. 2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a> . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС. 3. Представить результаты сравнительного анализа определений основ-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 38 из 75</i>

			<p>ных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе.</p> <p>4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> по плану:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;</li> <li>- проблемы, рассматриваемые в статье;</li> <li>- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;</li> <li>- выводы. (0-10 баллов)</li> </ul> <p style="text-align: right;">Срок сдачи – 9 неделя семестра.</p>
		Занятие 9. Тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	<p>Выбрать правильный ответ теста.</p> <p>Срок сдачи – 10 неделя семестра.</p>
	Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг	Занятие 10-11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).	<p>отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов</p> <p>Срок сдачи – 11-12 неделя семестра</p> <p><b>Контрольная точка 3</b></p>
		Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (ситуационная задача).	<p>отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов</p> <p>Срок сдачи – 13-14 неделя семестра</p>
		Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия)	
		Занятие 15. Тестирования по разделу «Системы управления качеством».	<p>Выбрать правильный ответ теста.</p> <p>Срок сдачи – 15 неделя семестра.</p>
		Занятия 16-18 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).</p> <p>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,</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 39 из 75

			<p>профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).</p> <p>Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.</p> <p>Список использованной литературы.</p> <p>Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.</p> <p>Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.</p> <p>Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.</p> <p>Доклад – 5-7 мин.</p> <p>Срок сдачи – 16-18 неделя семестра</p> <p><b>Контрольная точка 4</b></p>
--	--	--	--

### Перечень оценочных средств для текущей аттестации (по контрольным точкам)

#### Контрольная точка 1 «Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество»

**Вид практического занятия:** Письменные ответы на вопросы задания.

**Цель работы:** углубленная проработка терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством.

**Задание 1.** Дайте определение следующим понятиям с целью их дальнейшего корректного применения:

**Терминология, используемая в стандартизации, приведена в Законе "О техническом регулировании":**

1. Стандартизация -
2. Стандарт –
3. Национальный стандарт -
4. Международный стандарт -
5. Техническое регулирование -
6. Безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее - безопасность) -
7. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов -
8. Риск -

9. Аккредитация -
10. Сертификация -
11. Сертификат соответствия -
12. Орган по сертификации -
13. Метрология -
14. Качество –
15. Знак обращения на рынке –
16. Услуга-
17. Группы качества-
18. Квалиметрия-
19. Всеобщий менеджмент качества-
20. Политика в области качества-

### Задание 2.


1. Провести анализ понятий «качество» и заполнить таблицу с помощью приложения 1.
2. По завершении работы выделите наиболее ёмкое определение и сделайте вывод:

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон	Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	Качество как отличие

### Приложение 1

Автор	Формулировка определений качества
Платон (5 в. до н.э.)	Качество - это совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида
Аристотель (3 в. до н.э.)	Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»
Локк (17 в.)	Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам
Гегель (19 в.)	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 41 из 75</i>

Шухарт (1931г.)	Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»
Исикава К. (1950 г.)	Качество, которое реально удовлетворяет потребителей
Джуран Дж.М. (1974г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям
ГОСТ 15467-79	Качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуг которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

### Контрольные вопросы:

1. Что понимается под качеством процессов и продукции?
2. Какие три элемента включает понятие качества?
3. Что понимается под качеством услуги? В чём заключается особенность управления качеством услуг?
4. Какие универсальные требования предъявляются к качеству продукции и услуг?
5. Какими международными стандартами установлена современная система качества (СК)?
6. Поясните понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП).

### Контрольная точка 2

#### Тема: **ОЗНАКОМЛЕНИЕ СО СТРУКТУРОЙ И СОДЕРЖАНИЕМ СТАНДАРТОВ РАЗНЫХ ВИДОВ.**

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

Материалы для выполнения работы:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
2. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций

### 3. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

С текстом стандартов можно ознакомиться на сайте: <http://docs.cntd.ru/>; СПС «Консультант Плюс»

#### **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.

#### **Справочная информация:**

##### **Категории стандартов**

**международные (ИСО, МЭК, МСЭ) и региональные (ЕС) стандарты;**  
**межгосударственные стандарты (ГОСТ);**  
**национальные стандарты РФ (ГОСТ Р);**  
**стандарты организаций (СТО)**  
**стандарты предприятий (СТП)**

##### **Виды стандартов**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 43 из 75</i>

**Вид стандарта** — характеристика, определяющаяся его содержанием в зависимости от объекта стандартизации.

ГОСТ Р 1.0 установил следующие основные виды стандартов:

- стандарты основополагающие;
- стандарты на продукцию;
- стандарты на услуги;
- стандарты на процессы (работы);
- стандарты на методы контроля;
- стандарты на термины и определения.

**Основополагающий стандарт** — стандарт, имеющий широкую область распространения и/или содержащий общие положения для определенной области.

Основополагающий стандарт может применяться непосредственно в качестве стандарта или служить основой для разработки других стандартов и иных нормативных или технических документов.

**Стандарт на продукцию** — стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять продукция или группа однородной продукции, с тем чтобы обеспечить ее соответствие своему назначению.

На продукцию разрабатывают следующие основные подвиды стандартов: 1. стандарт общих технических условий; 2. стандарт **технических условий**. В первом случае стандарт содержит общие требования к группам однородной продукции, во втором — к конкретной продукции. Указанные стандарты в общем случае включают следующие разделы: классификация, основные параметры и (или) размеры; общие технические требования; правила приемки; маркировка, упаковка, транспортирование, хранение. По группам однородной продукции могут разрабатываться стандарты узкого назначения: стандарты технических требований; стандарты правил приемки; стандарты правил маркировки, упаковки, транспортирования и хранения.

**Стандарты на процессы** устанавливают требования к выполнению различного рода работ на отдельных этапах жизненного цикла продукции (услуги) — разработка, изготовление, хранение, транспортирование, эксплуатация, утилизация для обеспечения их технического единства и оптимальности.


Стандарты на работы (процессы) должны содержать требования безопасности для жизни и здоровья населения и охраны окружающей природной среды при проведении технологических операций.

На современном этапе большое значение приобретают стандарты на управленческие процессы в рамках систем обеспечения **качества продукции (услуг)** — управление документацией, закупками продукции, подготовкой кадров и пр. Имеются в виду стандарты по системам менеджмента качества.

**Стандарты на методы контроля** должны в первую очередь обеспечивать всестороннюю проверку всех обязательных требований к качеству продукции (услуги). Устанавливаемые в стандартах методы контроля должны быть объективными, точными и обеспечивать воспроизводимые результаты. Выполнение этих условий в значительной степени зависит от наличия в стандарте сведений о погрешности измерений и других характеристиках, предусмотренных комплексом стандартов, выполненных на основе международных стандартов ИСО.

Для каждого метода в зависимости от специфики его проведения устанавливают:

- средства испытаний и вспомогательные устройства;
- порядок подготовки к проведению испытаний;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 44 из 75</i>

- порядок проведения испытаний;
- правила обработки результатов испытаний;
- правила оформления результатов испытаний;
- допустимую погрешность испытаний.

Стандарты могут быть узкого назначения — проверка одного показателя качества (например, стандарт на метод определения паропроницаемости чистошерстяных и полшерстяных тканей) либо широкого назначения — проверка комплекса показателей (стандарт на методы испытаний шелковых и полшелковых штучных изделий).

Практика обязательной сертификации вызвала необходимость разработки стандартов смешанного вида — стандартов на продукцию и методы контроля, в частности стандартов на требования безопасности к продукции (услуге) и методы контроля безопасности. Пример: ГОСТ 25779 «Игрушки. Общие требования к безопасности и методы контроля».

**Стандарт на услугу** устанавливает требования, которым должна удовлетворять группа однородных услуг (услуги туристские, услуги транспортные) или конкретные услуги (классификация гостиниц, грузовые перевозки) с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению.

**Стандарт на термины и определения** — стандарт, устанавливающий термины, к которым даны определения, содержащие необходимые и достаточные признаки понятия. Терминологические стандарты выполняют одну из главных задач стандартизации — обеспечение взаимопонимания между всеми сторонами, заинтересованными в объекте стандартизации.

Терминологические стандарты выполняют одну из главных задач стандартизации — обеспечение взаимопонимания между всеми сторонами, заинтересованными в объекте стандартизации.

**Соответственно пределам компетенции органов стандартизации различают следующие уровни стандартизации:**

Международная стандартизация. Органом по стандартизации является ИСО (ISO). Нормативным документом ИСО являются стандарты ИСО.

Межгосударственная стандартизация. Охватывает ряд независимых государств (СНГ, ЕЭС и др.). Нормативным документом стран СНГ является межгосударственный стандарт.

Национальная стандартизация — это стандартизация в пределах одного государства.

Нормативным документом по национальной стандартизации в России установлен государственный стандарт России — ГОСТ Р, в ФРГ — DIN, в Великобритании — BS, и т. д. Правила, нормы и рекомендации в области стандартизации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Стандарты организаций — отраслевые стандарты (ОСТ), стандарты предприятий (СТП), стандарты обществ и т. п.


### Контрольная точка 3

**Тема: «Изучение понятия качество».**

**Практическое задание 1.1.** Эволюция категории качества.

Заполните следующую таблицу:

Исторический период	Доминирующие определения категории «качества» в мире	Поясните, какие причины привели к смене определения «качества»
---------------------	--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 45 из 75</i>

1920-1950		
1950-1970		
1970-1980		
1980-1990		
1990- н. вр.		

**Пояснение:** Необходимо указать как понималось «качество» (определение, сущность, концепция и тд.) в определенный исторический период и привести причины его изменения (например, изменение рынка, труды учёных, достижения науки и техники и тд.)

Оцените:

1) какое определение в наибольшей мере отвечает современному состоянию российской национальной экономики.

**Практическое задание 1.2.** Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством.

Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			

Для выполнения задания можно использовать материалы с сайта «Менеджмент качества» [quality.eur.ru](http://quality.eur.ru)

#### Контрольная точка 4

#### Групповой проект «Разработка политики в области качества».

**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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 46 из 75</i>

## 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;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 47 из 75</i>

- 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 пытаюсь 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.*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 48 из 75

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

*Основополагающий принцип деятельности предприятия: качество выше 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 - 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.

Приложение 1

Титульный лист реферата


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**  
**(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)**

Факультет \_\_\_\_\_  
(название факультета)

### РЕФЕРАТ

Дисциплина \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 50 из 75</i>

выполнил студент \_\_ курса  
 дистанционной формы обучения  
 группа \_\_\_\_\_  
 ФИО \_\_\_\_\_  
 Проверил  
 к.т.н., доцент ВШС  
 Иванов В.А.

Москва, 202\_г.


### **Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ**

#### **Контрольная точка 1**

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

#### **Контрольная точка 2**

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 51 из 75</i>

### **Контрольная точка 3**

24. Формирование и развитие научных школ управления качеством.
25. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
26. Основные положения японской школы управления качеством.
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

#### **Примерный перечень тем групповых проектов**


1. Разработка политики в области качества образовательного учреждения (ВУЗ, школа, детский сад).
2. Разработка политики в области качества предприятий здравоохранения (санатории, дома отдыха).
3. Разработка политики в области качества предприятий общественного питания (рестораны, столовые, кафе).
4. Разработка политики в области качества гостиничного бизнеса (гостиницы, отели и т.п.)
5. Разработка политики в области качества по предоставлению государственных/муниципальных услуг.
6. Разработка политики в области качества портала «Госуслуги».
7. Разработка политики в области качества сферы культуры (музеи, кинотеатры и т.п.).
8. Разработка политики в области качества коммунальных предприятий.
9. Разработка политики в области качества налоговой инспекции.
10. Разработка политики в области качества пенсионного фонда.

ПК 3 Способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами, в части достижения индикаторов

ПК 3.1 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг;

ПК 3.2 - анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

### **1. Задания закрытого типа**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 52 из 75

**1. На формирование Политики в области качества влияют:**

Ситуация на рынке и НТП  
 Достижения конкурентов  
 Положение внутри предприятия  
 Рекомендации ИСО

**2. К характеристикам, отличающим услугу от товара относятся:**

Неуловимость, неосвязаемость  
 Неразрывность производства и потребления услуги  
 Независимость и неожиданность  
 Неоднородность и неспособность хранению

**3. SWOT анализ не учитывает**

Сильные стороны  
 Слабые стороны  
 Оригинальность  
 Угрозы

**4. Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:**

Политика в области качества  
 Стандартизация  
 Менеджмент качества  
 Бенчмаркинг

**5. Петля ( спираль) качества - это**


Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.  
 Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.  
 Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.  
 Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

**6. Система качества – это:**

Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов  
 Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.  
 Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.  
 Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

**7. Качество (по ИСО 9000:2015) – это:**

Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 53 из 75

Качество продукции.

Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям

#### **8. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:**

Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

Современную методологию менеджмента качества.

Совокупность свойств и характеристик продукции ( услуги).

Мероприятия по обеспечению качества.

#### **9. В основе TQM лежат принципы:**

Жесткая ориентация на потребителя.

Маркетинг по изучению качества.

Высокий менеджмент качества.

Организация производства для обеспечения надлежащего качества.

#### **10. Составные части менеджмента качества**

Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.

Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.

Планирование, анализ, контроль.

Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

#### **11. Услуга - это:**

Мероприятие по оценки качества продукции

Приобретение товара

Результат взаимодействия двух сторон

Процесс обмена информацией с покупателем

#### **12. Планирование качества – это:**

Определение производственных процессов, сроков реализации и необходимых ресурсов для достижения качества продукции

Определение характеристик качества нового изделия

Планирование производства бездефектной продукции.

Процесс изучения потребительского спроса


#### **13. Качество фирмы - это:**

Статистика + приемочный контроль.

Аудит потребителя + сертификация продукции.

Тотальное обучение системе качества.

Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 54 из 75

**14. Причинно-следственная диаграмма, используемая для измерения, оценивания, контроля и улучшения качества – это**

- Диаграмма Исикавы
- Диаграмма Парето
- Диаграмма разброса
- Гистограмма


**15. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:**

- Сплошной контроль.
- Статистические методы.
- Сплошные методы контроля.
- Работа по рекламациям потребителей.

**1. Задания открытого типа**

**В заданиях 1-13 впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.**

1. Нормативный технический документ, устанавливающий нормы, правила, требования к объекту стандартизации называют \_\_\_\_\_.
2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это \_\_\_\_\_.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют \_\_\_\_\_.
4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это \_\_\_\_\_.
5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить \_\_\_\_\_ характер.
6. Декларация соответствия относится к \_\_\_\_\_ форме подтверждения соответствия.
7. Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется \_\_\_\_\_.
8. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности называют \_\_\_\_\_.
9. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в \_\_\_\_\_ году.
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определяет требования к \_\_\_\_\_.
11. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом \_\_\_\_\_.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 55 из 75</i>

12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...

13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется \_\_\_\_\_ соответствия.

14. \_\_\_\_\_ - это международная организация, сфера деятельности которой охватывает стандартизацию во всех областях, за исключением электроники и электротехники.

15. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это \_\_\_\_\_.


### Задание открытого типа на установление соответствия

**В заданиях необходимо установить соответствие между двумя множествами элементов. К каждому элементу левого (правого) столбца подобрать один элемент правого (левого) столбца. Свой ответ занесите в таблицу в конце каждого задания. Учтите, что некоторые из элементов правого (левого) столбца является лишним. Ответ может выглядеть, например, так: 14253.**

16. Установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:

<i>Методы стандартизации</i>	<i>Описание метода</i>
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 56 из 75</i>

А	Б	В	Г	Д

17. Установите соответствие форматов и листов чертежей, предусмотренных стандартами на конструкторскую документацию всех отраслей промышленности и строительства:

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
	6) 561x841

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г	Д

18. 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.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г



**19.** Сертификация проводится по установленным в системе сертификации схемам. Установите соответствие между понятием и определением

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).

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

**20.** 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

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г



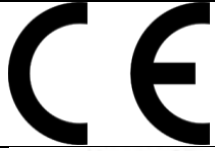

**21.** Установите соответствие между цифровыми обозначениями международных стандартов и их названиями:

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

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

**22.** Установите соответствие между знаками и их названиями:

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

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

**23.** Установите соответствие между названиями участников системы сертификации и функциями, которые они выполняют:

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

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

**24.** Установите соответствие между понятиями и определениями видов стандартов:

А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации
Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами
В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)
Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

**25. Установите соответствие между термином и методом стандартизации:**

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

Запишите ответ:


А	Б	В	Г

**26. 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

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 61 из 75</i>

**Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации  
 Контрольные вопросы**

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

**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.
30. Формирование государственной политики в области качества.

### Задания открытого типа для промежуточной аттестации

1. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу:

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



2. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу

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

ГОСТ Р ИСО 10001-2009

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

**Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций**

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

ОКС 03.120.10

Дата введения 2010-07-01

3. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу:

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


4. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос:  
 Характер системы сертификации?



5. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Гегель (19 в.)	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием	



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 65 из 75</i>

	определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококлассный», «дорогой»	
Шухарт (1931г.)	Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»	

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **Содержание занятий семинарского типа**

##### **Тематика практических занятий**

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

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 семестре:

ПК 3.1 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг;

ПК 3.2 - анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

На очно-заочной форме обучения

Во 2 семестре:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 66 из 75</i>

ПК 3.1 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг;

ПК 3.2 - анализирует полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

### **Тематика практических занятий для очной формы обучения**

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

*Практическое занятие 1-2. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии» (семинар-тренинг). Время выполнения: 4 часа*

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

*Практическое занятие 3. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь).*


Время выполнения: 2 часа

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

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

Контрольные вопросы:

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 67 из 75</i>

14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TID?
17. Что такое SGTIN?

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

Время выполнения: 2 часа

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

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


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

Время выполнения: 2 часа

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

**Контрольные вопросы:**

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 68 из 75

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

Время выполнения: 2 часа

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

Контрольные вопросы:

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

*Практическое занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь). (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 2 часа

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

Контрольные вопросы:


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

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

Время выполнения – 2 часа.

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 69 из 75

Время выполнения – 1 час.

*Блок 2. Системы управления качеством*

*Практическое занятие 10-11. «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения – 4 часа.

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

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


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

Время выполнения – 2 часа.

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

Выберете номера ответов, которые соответствуют Вашему представлению об управлении качеством.

1. Качество - соответствие требованиям нормативно-технической документации.
2. Качество труда каждого работника и подразделения можно измерить и оценить.
3. Наилучшей системой управления качеством является система предотвращения ошибок в работе.
4. Большинство ошибок в работе, дефектов и брака при создании нововведений возникает по вине рабочих и рядовых исполнителей.
5. Каждый работник, естественно, может допускать ошибки в работе, что должно учитываться требованиями к качеству труда.
6. У всех работников большая часть ошибок в работе связана с отсутствием у них необходимых знаний и невнимательностью во время работы.
7. Обеспечение качества продукции важнее выполнения плана - графика ее производства и реализации.
8. За качество продукции, поставляемой предприятием потребителям, ответственность несет только ОТК и руководство.
9. Лучше выполнить работу точно в срок с некоторыми погрешностями, чем выполнить ее идеально, но с небольшим опозданием.
10. На предприятии должна быть совершенная система учета затрат и издержек из-за низкого качества продукции.
11. На предприятии должно больше внимания уделяться улучшению и обеспечению качества продукции, чем снижению ее себестоимости.
12. Делегирование оперативных полномочий и ответственности за качество продукции рядовым исполнителям является позитивным явлением и обеспечивает лучшие условия

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 70 из 75</i>

для выполнения функций и дополнительных обязательств руководителями низового звена.

13. Стимулирование бездефектной работы рядовых работников - главное в деятельности руководства при управлении качеством.

14. Целью в области качества новой продукции является обеспечение качества изготовления (стабильности качества).

15. Приоритет в современных системах качества принадлежит статистическим методам контроля качества продукции в большей мере, чем автоматическому сплошному контролю качества.

16. Документирование систем управления качеством на предприятии не является обязательным.

17. При высоком техническом уровне и стабильности качества выпускаемой продукции сертификация системы менеджмента качества и сертификация продукции не являются целесообразными.

18. Влияние предприятия в области качества на субподрядчиков сырья, материалов и комплектующих изделий осуществляется только посредством контрактов на поставки.

19. Руководство предприятием должно заниматься вопросами управления качеством не менее 50-60 % всего рабочего времени.

*Практическое занятие 13-14. «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия).*

Время выполнения – 4 часа.

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

1. Ваши самые недовольные клиенты — ваш самый большой источник обучения. Билл Гейтс

2. Ваш единственный начальник – это ваш покупатель. Этот человек способен разорить целую компанию, или понизить её директора в должности до охранника, просто начав регулярно покупать товары в другом магазине. Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart

3. В любом магазине продавцы будут относиться к покупателям так же, как руководство магазина относится к продавцам. Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart


4. Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит. Генри Форд

5. В старом мире вы посвящали 30% своего времени созданию первоклассного обслуживания и 70% времени кричали об этом. В новом мире все наоборот». Джефф Безос, основатель Amazon

6. Если ваши клиенты стареют вместе с вами, то в конечном итоге вас можно будет сдать в утиль. Нужно пытаться понять новых клиентов и оставаться вечно молодым. Джефф Безос, основатель Amazon

7. Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете клиента несчастным в Интернете, то об этом узнает 6 000 человек. Джефф Безос, основатель Amazon.com

8. Клиент – это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он – цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он – его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одол-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 71 из 75</i>

жение, давая возможность это сделать. Махатма Ганди, идеолог национально-освободительного движения в Индии.

9. Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти. Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group.

10. В конце концов, клиент не знает или ему все равно, насколько вы большая организация или нет. Она или он фокусируются только на одежде, висящей на вешалке в магазине. Джорджио Армани

11. Добрые слова сказать несложно, но их эхо долго живет в человеческих сердцах. Мать Тереза

12. Занимайтесь клиентом, а не продажей. Кэтрин Барчетти, специалист в области ритейла

13. Есть одно очень простое, но действенное правило: всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить. Нельсон Босвелл, основатель NELSON BOSWELL

14. Клиент — это тот, кто платит нам зарплату. Генри Форд

15. Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так. Дональд Порте, вице-президент British Airways

16. Клиентское обслуживание — это не отдел, это работа каждого. Неизвестный

17. Вы должны быть постоянны со всеми. У непостоянных компаний непостоянные доходы. Джек Митчелл, американский писатель и лектор

18. Вы можете научить людей менять масляные фильтры или подшивать костюмы, но вы не можете научить их заботиться. Эта потребность идет изнутри. И если это не ваше, не открывайте бизнес в сфере услуг. Станьте лучше рыбаком, например. Джек Митчелл, американский писатель и лектор

19. Всё, что мы собой представляем, — это наши идеи и наши люди. Вставать по утрам и тащиться на работу нас заставляют лишь находящиеся в стенах компании блистательно умные люди. Я всегда полагал, что правильный подбор сотрудников — это залог успеха в любых делах. Стив Джобс

20. Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента. Брайан Трейси, американский спикер, автор книг и аудиопрограмм

21. Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене. Дэйвид Огилви, выдающийся рекламный деятель

22. Качество – это когда возвращается покупатель – а не товар. Бенджамин Франклин, американский политик


23. Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми. Теодор Рузвельт, 26-й президент США

24. Клиент всегда должен быть на первом месте, на втором сотрудники и только на третьем акционеры. Джек Ма, основатель Alibaba

25. Мало решить проблему, нужно еще и предложить клиенту компенсацию, чтобы он ушел счастливым. Джон Шоул, специалист в области сервиса

26. Прошли те времена, когда было достаточно просто хорошего сервиса. Сегодня клиентов нужно удивлять — и удивлять постоянно. Джон Шоул, специалист в области сервиса

*Практическое занятие 15. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»  
 Время выполнения – 2 часа.*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 72 из 75

*Практические занятия 16-18.* «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации). Время выполнения – 6 часов.

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

### **Тематика практических занятий для очно-заочной формы обучения**

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

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

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

*Практическое занятие 3.* «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)


Время выполнения: 1 часа

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?
9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
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.



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 73 из 75</i>

22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

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

Время выполнения: 1 часа

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

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

Контрольные вопросы:

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

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

Время выполнения: 1 часа


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

**Контрольные вопросы:**

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

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

Время выполнения: 1 часа

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 74 из 75</i>

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

Контрольные вопросы:

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

*Практическое занятие 7. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 1 часа

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

Контрольные вопросы:

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

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


Время выполнения – 1 часа.

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

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

Время выполнения – 1 час.

*Блок 2. Системы управления качеством*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 75 из 75</i>

*Практическое занятие 10-11. «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения – 1 час.

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:


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

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

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

Выберете номера ответов, которые соответствуют Вашему представлению об управлении качеством.

1. Качество - соответствие требованиям нормативно-технической документации.
2. Качество труда каждого работника и подразделения можно измерить и оценить.
3. Наилучшей системой управления качеством является система предотвращения ошибок в работе.
4. Большинство ошибок в работе, дефектов и брака при создании нововведений возникает по вине рабочих и рядовых исполнителей.
5. Каждый работник, естественно, может допускать ошибки в работе, что должно учитываться требованиями к качеству труда.
6. У всех работников большая часть ошибок в работе связана с отсутствием у них необходимых знаний и невнимательностью во время работы.
7. Обеспечение качества продукции важнее выполнения плана - графика ее производства и реализации.
8. За качество продукции, поставляемой предприятием потребителям, ответственность несет только ОТК и руководство.
9. Лучше выполнить работу точно в срок с некоторыми погрешностями, чем выполнить ее идеально, но с небольшим опозданием.
10. На предприятии должна быть совершенная система учета затрат и издержек из-за низкого качества продукции.
11. На предприятии должно больше внимания уделяться улучшению и обеспечению качества продукции, чем снижению ее себестоимости.
12. Делегирование оперативных полномочий и ответственности за качество продукции рядовым исполнителям является позитивным явлением и обеспечивает лучшие условия для выполнения функций и дополнительных обязательств руководителями низового звена.
13. Стимулирование бездефектной работы рядовых работников - главное в деятельности руководства при управлении качеством.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 76 из 75</i>

14. Целью в области качества новой продукции является обеспечение качества изготовления (стабильности качества).

15. Приоритет в современных системах качества принадлежит статистическим методам контроля качества продукции в большей мере, чем автоматическому сплошному контролю качества.

16. Документирование систем управления качеством на предприятии не является обязательным.

17. При высоком техническом уровне и стабильности качества выпускаемой продукции сертификация системы менеджмента качества и сертификация продукции не являются целесообразными.

18. Влияние предприятия в области качества на субподрядчиков сырья, материалов и комплектующих изделий осуществляется только посредством контрактов на поставки.

19. Руководство предприятием должно заниматься вопросами управления качеством не менее 50-60 % всего рабочего времени.

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

Время выполнения – 1 час.

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

1. Ваши самые недовольные клиенты — ваш самый большой источник обучения. Билл Гейтс

2. Ваш единственный начальник – это ваш покупатель. Этот человек способен разорить целую компанию, или понизить её директора в должности до охранника, просто начав регулярно покупать товары в другом магазине. Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart

3. В любом магазине продавцы будут относиться к покупателям так же, как руководство магазина относится к продавцам. Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart

4. Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит. Генри Форд


5. В старом мире вы посвящали 30% своего времени созданию первоклассного обслуживания и 70% времени кричали об этом. В новом мире все наоборот». Джефф Безос, основатель Amazon

6. Если ваши клиенты стареют вместе с вами, то в конечном итоге вас можно будет сдать в утиль. Нужно пытаться понять новых клиентов и оставаться вечно молодым. Джефф Безос, основатель Amazon

7. Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете клиента несчастным в Интернете, то об этом узнает 6 000 человек. Джефф Безос, основатель Amazon.com

8. Клиент – это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он – цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он – его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать. Махатма Ганди, идеолог национально-освободительного движения в Индии.

9. Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти. Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 77 из 75


10. В конце концов, клиент не знает или ему все равно, насколько вы большая организация или нет. Она или он фокусируются только на одежде, висящей на вешалке в магазине. Джорджио Армани
11. Добрые слова сказать несложно, но их эхо долго живет в человеческих сердцах. Мать Тереза
12. Занимайтесь клиентом, а не продажей. Кэтрин Барчетти, специалист в области ритейла
13. Есть одно очень простое, но действенное правило: всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить. Нельсон Босвелл, основатель NELSON BOSWELL
14. Клиент — это тот, кто платит нам зарплату. Генри Форд
15. Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так. Дональд Порте, вице-президент British Airways
16. Клиентское обслуживание — это не отдел, это работа каждого. Неизвестный
17. Вы должны быть постоянны со всеми. У непостоянных компаний непостоянные доходы. Джек Митчелл, американский писатель и лектор
18. Вы можете научить людей менять масляные фильтры или подшивать костюмы, но вы не можете научить их заботиться. Эта потребность идет изнутри. И если это не ваше, не открывайте бизнес в сфере услуг. Станьте лучше рыбаком, например. Джек Митчелл, американский писатель и лектор
19. Всё, что мы собой представляем, — это наши идеи и наши люди. Вставать по утрам и тащиться на работу нас заставляют лишь находящиеся в стенах компании блистательно умные люди. Я всегда полагал, что правильный подбор сотрудников — это залог успеха в любых делах. Стив Джобс
20. Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента. Брайан Трейси, американский спикер, автор книг и аудиопрограмм
21. Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене. Дэйвид Огилви, выдающийся рекламный деятель
22. Качество — это когда возвращается покупатель — а не товар. Бенджамин Франклин, американский политик
23. Самая главная формула успеха — знать, как общаться с людьми. Теодор Рузвельт, 26-й президент США
24. Клиент всегда должен быть на первом месте, на втором сотрудники и только на третьем акционеры. Джек Ма, основатель Alibaba
25. Мало решить проблему, нужно еще и предложить клиенту компенсацию, чтобы он ушел счастливым. Джон Шоул, специалист в области сервиса
26. Прошли те времена, когда было достаточно просто хорошего сервиса. Сегодня клиентов нужно удивлять — и удивлять постоянно. Джон Шоул, специалист в области сервиса

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

Цель работы: закрепить полученные знания и уметь использовать маркетинговые мероприятия для предотвращения подделки на отечественном рынке.

Контрольные вопросы:

2. Какие способы недобросовестной конкуренции описаны в ситуации?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 78 из 75</i>

3. Определите роль управления качеством, стандартизации, сертификации и метрологии в предотвращении поступления некачественных товаров и подделок на рынок применительно к описанной ситуации.
4. Каким образом можно использовать маркетинговые мероприятия и, в частности, рекламу для борьбы с подделками?

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

Время выполнения – 1 час.

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

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

Время выполнения – 1 час.

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


### 8.1. Основная литература

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

### 8.2. Дополнительная литература

1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359360>
2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355609>
3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше  
Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359336>
4. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 79 из 75


1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии  
<https://www.rst.gov.ru>
2. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации -  
<http://www.easc.org.by/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM  
Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru  
Режим доступа: <https://book.ru/>
5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс  
Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
6. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система)  
Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
7. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»)  
Режим доступа: <http://www.garant.ru>
8. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <http://data.gov.ru/>
9. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент»  
Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/>
10. QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:ru>
11. Центральная база статистических данных (ЦБСД) Федеральной службы государственной статистики [профессиональная база данных]  
Режим доступа: <http://cbsd.gks.ru/>
12. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ)  
Режим доступа: <https://bd.wciom.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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 80 из 75</i>

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

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

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

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

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


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

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

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

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



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 81 из 75</i>

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

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

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


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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
-----------------------------------	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 82 из 75</i>

Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: переносное видеопроекционное оборудование доска, персональные компьютеры
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»; помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет», интерактивная доска