



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом факультета  
экономики, управления и права  
Протокол № 1 от «28» 08 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.ОД.7 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ***

основной образовательной программы высшего образования – программы  
*бакалавриата*

по направлению подготовки: *38.03.01 «Экономика»*

направленность (профиль): *Экономика предприятий и организаций*


Квалификация: *бакалавр*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры сервисного инжиниринга</i>		<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>

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

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры экономики и управления</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>	СМК РГУТИС
		Лист 2 из 31

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.В.ОД.7 «Стандартизация и управление качеством на предприятии» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы. Дисциплина реализуется кафедрой сервисного инжиниринга.

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

ДПК-6 – готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ДОПК - 4 - способность применять стандарты качества оказания услуг

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: Стандартизация. Основы технического регулирования. Технические регламенты; Система стандартизации в сфере сервиса и туризма. Международные нормативные документы; Сертификация. Подтверждение соответствия. Добровольная сертификация услуг в сфере сервиса и туризма; 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 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре продолжительностью по 18 недель каждый, и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, практические занятия в форме групповых проектов, деловой игры, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль в форме тестов, устных опросов, промежуточная аттестация в форме зачета во 2 семестре и экзамена в 3 семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: разработка управленческих решений на предприятии.

## 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	ДПК-6	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
2	ДОПК - 4	способность применять стандарты качества оказания услуг

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3 из 31

### 3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.ОД.7 «Стандартизация и управление качеством на предприятии» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы. Дисциплина реализуется кафедрой сервисного инжиниринга.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществознание. Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплины сервисная деятельность на предприятии.

В процессе обучения слушатели должны иметь понятие:

- о понимании сущности и социальной значимости своей будущей профессии;
- об истории становления стандартизации, сертификации и управления качеством;
- о содержании современных подходов к стандартизации и управлению качеством.

знать:

- методологию и терминологию стандартизации и управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- процедуры сертификации и стандартизации продукции и систем управления качеством;
- документацию систем качества;
- единство терминологии, единиц измерения с действующими стандартами и международной системой единиц СИ в учебных дисциплинах;
- основные понятия и определения метрологии, стандартизации и сертификации;
- основы повышения качества продукции.

уметь:

- оформлять технологическую и техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой на основе использования основных положений метрологии, стандартизации и сертификации в госмуниципальной деятельности;
- применять документацию систем качества;

владеть:

- основными методами оценки качества услуг;
- специальной терминологией дисциплины «Стандартизация и управление качеством на предприятии».

Метрология, стандартизация и сертификация, изучаемые в рамках дисциплины, являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг. Овладение методами обеспечения качества является одним из главных показателей профессионализма специалиста в области государственного муниципального управления.


Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: разработка управленческих решений на предприятии.

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№	Виды учебной деятельности		Семестры
---	---------------------------	--	----------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4 из 31

п/п		Всего	2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	94	38	56		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	50	16	34		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36				
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	4	2	2		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>158</b>	<b>70</b>	<b>88</b>		
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
			Зачет	Экзамен		
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		
	з.е.	7	3	4		

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	4	2	2		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	4	2	2		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>236</b>	<b>136</b>	<b>100</b>		
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
			Зачет	Экзамен		
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>252</b>	<b>144</b>	<b>108</b>		
	з.е.	7	4	3		



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

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	Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	1	вводная	2	Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС <a href="http://znanium.com">znanium.com</a> . Составление терминологического словаря
1/2		Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	1	Традиционная					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
2/2		Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодатель-	2	Традиционная	2	Занятие 2. Выполнение и защита практической ра-			5	Проработка учебного материала. Под-



		ных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса				боты по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)				готовка к практическим занятиям
3/2		Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	2	Традиционная	2	Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь). <b>Контрольная точка №1.</b>			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	2	Проблемная	2	Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь)			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Тема 1.6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	2	Традиционная	2	Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Тема 1.7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	2	Традиционная	2	Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Тема 1.8. Сертификация в различных от-	2	проблемная	2	Занятие 7. Выполнение и			10	Проработка учебно-



		раслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация гостиничных услуг. Сертификация недвижимости и услуг ЖКХ. Сертификация в государственной и муниципальной сфере.				защита практической работы по теме: «Международная система единиц физических величин (СИ)» (рабочая тетрадь). <b>Контрольная точка №2</b>				го материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг	2	Традиционная	2	Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в муниципальных управлениях <b>Контрольная точка №3</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу Основы стандартизации, метрологии и сертификации
		Тестирование			2	Занятие 9. Тестирование по разделу «Основы стандартизации, сертификации и метрологии» <b>Контрольная точка №4</b>				
		Текущая аттестация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация					2			Зачет
1/3	2. Системы управления качеством	Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	2	Традиционная	2	Занятие 10. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество»» (рабочая тетрадь).			8	Составление терминологического словаря
		Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества.	2	Традиционная					8	Проработка учебного материала



		Показатели качества услуг.							
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	2	Традиционная	2	Занятие 11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000». <b>Контрольная точка №1.</b>		8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества	4	Традиционная				8	Проработка учебного материала
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	2	Лекция (проблемная)	2	Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (Ситуационная задача)		8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование.	4	Традиционная	2	Занятие 13. Выполнение и защита практической работы по теме: «Акционерное общество получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).		8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.7. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению ка-	4	Традиционная				8	Проработка учебного материала





		чества. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества								
6/3		Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	4	Лекция (проблемная)	2	Занятие 14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача) <b>Контрольная точка №2</b>			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
7/3		Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	2	Традиционная	6	Занятия 15-17. Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект). <b>Контрольная точка №3.</b>			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	4	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		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	4	Лекция (проблемная)	2	Занятие 18. Тестирование по разделу «Управление качеством продукции и услуг». <b>Контрольная точка №4</b>			8	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу «Управление качеством»



		Текущая аттестация				2	Ответы на во- просы	
		Промежуточная аттестация				2		Экзамен
		итого	50		36	8		158

**Для заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	1	вводная		Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»			20	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/2		Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации.	1	Традиционная				10	Проработка учебного материала. Под-	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Средства стандартизации. Методы стандартизации.							готовка к практическим занятиям	
2/2		Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса		Традиционная	2	Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)			20	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3/2		Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.		Традиционная		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь). <b>Контрольная точка №1.</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
4/2		Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.		Проблемная		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь)			20	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Тема 1.6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.		Традиционная		Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Тема 1.7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация.		Традиционная		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ			20	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				
		ция как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.				реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).				ским занятиям
6/2		Тема 1.8. Сертификация в различных отраслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация гостиничных услуг. Сертификация недвижимости и услуг ЖКХ. Сертификация в государственной и муниципальной сфере.		проблемная		Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Международная система единиц физических величин (СИ)» (рабочая тетрадь). <b>Контрольная точка №2</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг		Традиционная		Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в муниципальных управле-			16	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Под-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
						ниях (семинарское занятие) <b>Контрольная точка №3</b>				готовка к тестированию по разделу Основы стандартизации, метрологии и сертификации
		Тестирование				Занятие 9. Тестирование по разделу «Основы стандартизации, сертификации и метрологии» <b>Контрольная точка №4</b>				
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация							2	Зачет
1/3		Тема 2.1. Сущность качества, его значе-	2	Традиционная	2	Занятие 10. Выполнение и			10	Составление терми-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
	2. Системы управления качеством	ние и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.				защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).				нологического словаря	
		Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.		Традиционная					10	Проработка учебного материала	
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.		Традиционная		Занятие 11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000». <b>Контрольная точка №1.</b>				10	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				
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества		Традиционная					10	Проработка учебного материала
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).		Лекция (проблемная)		Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (Ситуационная задача)			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Тема 2.6. Международная и межгосудар-		Традиционная		Занятие 13. Выполнение и			10	Проработка учебно-





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование.				защита практической работы по теме: «Акционерное общество получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).				го материала. Подготовка к практическим занятиям
		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		Традиционная					10	Проработка учебного материала
6/3		Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды		Лекция (проблемная)		Занятие 14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бо-			10	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				
		и методы технического контроля качества продукции и услуг.				роться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача) <b>Контрольная точка №2</b>				ским занятиям подготовка презентации
7/3		Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.		Традиционная		Занятия 15-17. Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект). <b>Контрольная точка №3.</b>			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.		Традиционная					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации



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				
									проекта	
7-9/3		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		Лекция (проблемная)	2	Занятие 18. Тестирование по разделу «Управление качеством продукции и услуг». <b>Контрольная точка №4</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу «Управление качеством»
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация							2	Экзамен
		Итого	4		4		8		236	Экзамен

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

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

1. Методические указания по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством на предприятии»
2. Хрестоматия (конспект лекций). (<http://students.rguts.ru>);
3. Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.

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

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


№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ДПК-6	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	стандартизация, управление качеством	основы технологии процесса сервиса	разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы, применять стандарты качества при оказании услуг	способностью управлять качеством услуг, участвовать в формировании внутрифирменной политики качества услуг и обслуживания
2	ДОПК - 4	способность применять стандарты качества оказания услуг	Все разделы	основы стандартизации и сертификации услуг	применять стандарты качества при оказании услуг	основами управления качества в организации

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

Рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
- текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (max 10 баллов)
  - 2 задание текущего контроля (max 10 баллов)
  - 3 задание текущего контроля (max 10 баллов)

**max  
100 баллов**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21 из 31

4 задание текущего контроля (max 35 баллов)  
 бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по  
 итогам семестра (max 5 баллов)

Каждая учебная дисциплина разбивается на 4 раздела в семестр. По каждому разделу устанавливается задание текущего контроля успеваемости. Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и фиксируются путем занесения в электронный журнал учета посещаемости и успеваемости на студенческом портале университета.

Посещаемость – посещение лекций и практических занятий оценивается накопительным следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»)

Выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. Аттестация по четвертой «контрольной точке» проводится в период последних двух недель семестра в форме презентации группового проекта на предпоследнем (и последнем – для тех, кто отсутствовал по уважительной причине) практическом занятии с максимальной оценкой в 35 баллов.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на практических занятиях, в то же время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях. Под активностью понимается демонстрация хорошего уровня знаний по дисциплине, что может выражаться в выступлениях на занятиях, ответах на вопросы преподавателя, решении задач, участии в профессиональных мероприятиях и т.д.

Студент освобождается от сдачи промежуточной аттестации (зачета, зачета с оценкой или экзамена), если по итогам посещаемости, результатам текущего контроля он набрал не менее 51 балла. В этом случае ему выставляется оценка «зачтено» (при зачете) или оценка, соответствующая набранному количеству баллов (при зачете с оценкой или экзамене) при согласии студента. Для получения допуска к сдаче зачёта/экзамена студенту необходимо набрать не менее 41 балла при условии сдачи всех контрольных мероприятий в течение семестра.

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ДПК-9) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 2 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

1. Первая «контрольная точка». Обзор законодательства в сфере стандартизации, учебной, специальной и научной литературы по первому разделу дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 0-10 баллов:



- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в области управления недвижимостью – 0-1 балл;
- наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znaniium.com> – 0-2 балла;
- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в области управления недвижимостью – 0-3 балла;
- представление кратких аннотаций 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по предложенной структуре – 0-3 балла;
- оформление представления результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балл.

2. Вторая «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:  
«Система технического регулирования в РФ»;  
«Методы стандартизации»;  
«Организация работ по стандартизации»;  
«Основные положения национальной системы стандартизации»

Аккуратно выполненный отчет по практической работе (0-5 баллов), правильные ответы на вопросы преподавателя (0-5 баллов).

3. Третья «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:  
«Основные стандарты в гостиничном бизнесе»;  
«Международная организация по стандартизации (ИСО) »;  
«Международная система единиц SI»;  
«Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений».

Аккуратно выполненный отчет по практической работе (0-5 баллов), правильные ответы на вопросы преподавателя (0-5 баллов).


4. Четвертая «контрольная точка» – 0-10. Письменное тестирование:  
50 % и менее правильных ответов – 0 баллов,  
более 50 % правильных ответов – за каждый правильный ответ, начиная с одиннадцатого - 1 балл (1-10 баллов).

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ДПК-9) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 3 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

1. Первая «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:  
«Факторы, определяющие качество»;  
«Методы управления качеством»;  
«Подтверждение соответствия качества: цели, принципы».

Аккуратно выполненный отчет по практической работе (0-5 баллов), правильные ответы на вопросы преподавателя (0-5 баллов).

2. Вторая «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 23 из 31</i>

«Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества»;

«Формы подтверждения соответствия качества».

Аккуратно выполненный отчет по практической работе (0-5 баллов), правильные ответы на вопросы преподавателя (0-5 баллов).

3. Третья «контрольная точка» – 0-10. Письменное тестирование:

50 % и менее правильных ответов – 0 баллов,

более 50 % правильных ответов – за каждый правильный ответ, начиная с одиннадцатого - 1 балл (1-10 баллов).

4. Четвертая «контрольная точка» - Выполнение и защита группового проекта – 0- 35 баллов

Критерии оценки группового проекта		Баллы
Обоснование актуальности проекта		0-3
Обоснованность и качество анализа информации		0-4
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-4
Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания), отвечающих условиям и способам достижения цели		0-3
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-3
Умение работать в команде		0-3
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-4
Защита проекта	Содержание доклада	0-3
	Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии)	0-4
	Презентация	0-4
<b>ИТОГО</b>		<b>0-35</b>

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 4 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	Не допуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости



В случае отсутствия студента по уважительной причине на занятии (болезнь, подтвержденная медицинской справкой или участие в общеуниверситетском мероприятии, подтвержденное справкой от проректора по учебной работе, проректора по научно-исследовательской работе, проректора по воспитательной работе или справкой от декана факультета), заместитель декана факультета вносит изменения (заменяя отметку “н” на специальный знак “@”) в журнале учета посещаемости и успеваемости в соответствующие даты. Таким образом, при расчете баллов за посещаемость отсутствие студента в эти дни не учитывается. При этом все мероприятия текущего контроля студент должен выполнить и быть аттестован по ним в баллах.

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
-----------------------	---	---------------------------------------	---





1-5	Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Обзор законодательства в сфере стандартизации, учебной, специальной и научной литературы по первому разделу дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации.</li><li>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.</li><li>3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе.</li><li>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:<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>Срок сдачи – 5 неделя семестра.</li></ol>
1-4		Выполнение и защита практической работы по теме: «Система технического регулирования в РФ»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов Срок сдачи – 4 неделя семестра
		Выполнение и защита практической работы по теме: «Методы стандартизации»	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Организация работ по стандартизации	
Выполнение и защита практической работы по теме: Основные положения национальной системы стандартизации			
5-8	Выполнение и защита практической работы по теме: Основные стандарты в гостиничном бизнесе	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов Срок сдачи – 8 неделя семестра	
	Выполнение и защита практической работы по теме: Международная организация по стандартизации (ИСО)		
	Выполнение и защита практической работы по теме: Международная система единиц SI		
	Выполнение и защита практической работы по теме: Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений		
9	тестирования по разделу Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-35 баллов. Срок сдачи – 9 неделя семестра	
1-3	Управление	Выполнение и защита практической работы по теме: Факторы, определяющие каче-	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов.




качест- вом	ство	Срок сдачи – 3 неделя семестра
	Выполнение и защита практической работы по теме: Методы управления качеством	
	Выполнение и защита практической работы по теме: Подтверждение соответствия качества: цели, принципы	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов Срок сдачи – 5 неделя семестра
	Выполнение и защита практической работы по теме: Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.	
Выполнение и защита практической работы по теме: Формы подтверждения соответствия качества	кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов. Срок сдачи – 6 неделя семестра	
Тестирование по разделу «Управление качеством»		
4-5		
6		
7-9	Выполнение и защита группового проекта по теме «Разработка Политики в области качества»	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 7-8 мин. Срок сдачи – 8 неделя семестра

**Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ (зачет)**

1. Основные понятия и определения в области технического регулирования
2. Защита прав потребителей при оказании туристских услуг
3. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 27 из 31

4. Компенсация морального вреда туристу
5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца)
6. Необходимость классификации услуг и разработки классификаторов
7. Этапы развития технического регулирования в нашей стране
8. Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании»
9. Защита прав потребителей: основные термины и определения
10. Принципы технического регулирования и трудности их реализации
11. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца)
12. Саморегулирование и саморегулируемые организации
13. Особенности формирования, продвижения и реализации продукции
14. Основные задачи саморегулирования в менеджменте
15. Управление качеством как аспект общего управления предприятием
16. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия
17. Документальное оформление процедуры и результатов сертификации
18. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента
19. Качество продукции (услуг). Основные термины и определения.
20. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов
21. Порядок проведения обязательной сертификации
22. Программа разработки технических регламентов
23. Цели и задачи технического регулирования, стандартизации, сертификации
24. Государственный контроль за соблюдением технических регламентов
25. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения технических регламентов в области туризма
26. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации
27. Требования к экспертам по сертификации и порядок их сертификации
28. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ
29. Органы по сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
30. Нормативные документы в области стандартизации
31. Система сертификации ГОСТ Р
32. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения
33. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация
34. Добровольная сертификация услуг
35. Стандарты организаций и своды правил
36. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов
37. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества
38. Действующие нормативные документы в области менеджмента
39. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация
40. Системный подход к стандартизации
41. Обязательное подтверждение соответствия
42. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы
43. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001
44. Принципы менеджмента качества

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 28 из 31</i>

45. Добровольное подтверждение соответствия.

**Примерная тематика тестов (экзамен)**

**1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:**

1. Производителями продукции.
2. В результате опроса потребителей.
3. Государственным стандартом.
4. Государственными исполнительными органами.

**2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:**

1. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса.
2. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6.
3. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
4. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3.

**3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:**

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога

**4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:**

1. 100 единиц
2. 50 единиц
3. 20 единиц
4. 4 -5 единиц

**5. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:**

1. Технического контроля
2. Кадров
3. Главного технолога
4. Финансовый

**6. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»**


1. Да
2. Нет
3. Не знаю

**7. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:**

1. Методологию непрерывного совершенствования.
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

**8. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ..... году:**

1. 1924
2. 1951
3. 1960

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 29 из 31</i>

4. 1974

5. 1987

**9. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:**

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

**10. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:**

1. точность

2. измерения

3. достоверность

4. трудоемкость операции измерения

5. стоимость

**11. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:**

1. Системе менеджмента качества

2. Качеству продукции

3. Качеству услуг

**12. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:**

1. Результат процесса

2. Потребителя

3. Процесс

4. Личность

**13. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:**

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

**14. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:**

1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене

2. Минимизировать количество поставщиков

3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

**15. Работу по улучшению осуществляют:**

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде

2. Все без исключения работники предприятия

3. Сотрудники отдела качества


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

Блок 1. «Основы стандартизации, сертификации и метрологии»

1. Первая «контрольная точка» ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

– «Терминология стандартизации и управления качеством».

– «Изучение технического законодательства».

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 30 из 31</i>

- «Государственная информационная система маркировки».

2. Вторая «контрольная точка» ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN».
- «Расшифровка маркировочных знаков».
- «Анализ реального сертификата соответствия».
- «Международная система единиц физических величин (СИ)»

3. Третья «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:  
 «Обзор законодательства в сфере стандартизации, сертификации и управления качеством в гос. муниципальном управлении с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

Наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в области стандартизации и управления качеством – 0-1 балл.

Наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znaniium.com> – 0-2 балла.

Наличие сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством – 0-3 балла.

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

Оформление обзора – 0-1 балл.

4. Четвертая «контрольная точка» – 0-35. Письменное тестирование по блоку 1 «Основы стандартизации, сертификации и метрологии»: за каждый правильный ответ 1 балл (1-35 баллов).

Блок 2. «Управление качеством продукции и услуг»


Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ДОПК-6; ОПК-4) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 3 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

1. Первая «контрольная точка» (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «Изучение понятия «качество».
- «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».
- «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)».

2. Вторая «контрольная точка» (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «Акционерное общество получило сертификат соответствия».
- «Как бороться с подделками на российском рынке?».

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 31 из 31</i>

3. Третья «контрольная точка» – 0-10 групповой проект на тему:  
 – «Разработка Политики в области качества услуг в структуре государственного муниципального управления»

Критерии оценки группового проекта		Баллы
Обоснование актуальности проекта		0-1
Обоснованность и качество анализа информации		0-1
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания), отвечающих условиям и способам достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-1
Защита проекта	Содержание доклада	0-1
	Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии)	0-1
	Презентация	0-1
<b>ИТОГО</b>		<b>0-10</b>

4. Четвертая «контрольная точка» – 0-35. Письменное тестирование по блоку 2 «Управление качеством продукции и услуг»: за каждый правильный ответ 1 балл (1-35 баллов).


**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. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937>
2. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=447721>
3. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993>
2. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 32 из 31</i>

#### **8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Не требуется.

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

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

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Стандартизация и управление качеством на предприятии» по предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же 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.

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

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.


Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать бакалавр в области экономики. Практические занятия в форме групповых проектов, деловой игры, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

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;



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 33 из 31</i>

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством на предприятии» 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 на предприятии» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Учебные аудитории, видеопроекционная аппаратура с возможностью подключения к ПК, персональный компьютер, экран, доска, учебная мебель
Практические занятия	Учебные аудитории, проектор ACER, интерактивная доска SMART, персональные компьютеры, учебная мебель
Семинары	не предусмотрены
Лабораторные работы	не предусмотрены
Самостоятельная работа студентов	Читальный зал. Научно-технической библиотеки университета. Компьютерный класс, учебная мебель, 20 компьютеров с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», экран, 19 компьютеров