



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы
экономики, управления и права
Протокол № 2 от « 29 » сентября 2020 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
***Б1.В.3 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В
ОРГАНИЗАЦИИ)***
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: 2021 г.

Разработчики:

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 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 2 из 75</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.В.3 «Стандартизация и управление качеством на предприятии (в организации)» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к первой части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:


ПК 3 - способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами; в части индикаторов достижения компетенции 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 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на очном отделении на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре продолжительностью по 18 недель каждый. Программой дисциплины предусмотрены: лекционные занятия (50 часов), занятия семинарского типа (36 часов), консультации (4 часа), проведение промежуточной аттестации (4 часа) и самостоятельная работа студента (158 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 - 50 часов (20 часов - занятия лекционного типа, 22 часа – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента - 202 часа;

Для заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 16 часов (4 часа - занятия лекционного типа, 4 часа – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента -236 часов.

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

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

- текущий контроль в форме тестов, устных опросов;
- промежуточная аттестация на очном отделении в форме зачета (2 семестр), экзамена (3 семестр);
- промежуточная аттестация на очно-заочном отделении в форме зачета (2 семестр), экзамена (3 семестр);
- промежуточная аттестация на заочном отделении в форме зачета (2 семестр), экзамена (3 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: факультативных дисциплинах Введение в технологию обслуживания/ Проектная деятельность

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

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


№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	ПК 3	способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами в части индикаторов достижения компетенции 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 на предприятии (в организации)» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к первой части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

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

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

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

а также на знаниях, полученных при изучении дисциплины сервисная деятельность предприятий (организаций).

Формирование компетенции ПК 3 начинается в дисциплине сервисная деятельность предприятий (организаций) и продолжается в факультативных дисциплинах Введение в технологию обслуживания/ Проектная деятельность

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: факультативных дисциплинах Введение в технологию обслуживания/ Проектная деятельность

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

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

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


(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	94	38	56		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	50	16	34		
	Практическая подготовка (при наличии)					
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18		
	Практическая подготовка (при наличии)					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4.	Форма промежуточной аттестации	4	2	2		
			зачет	экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	158	70	88		
3	Общая трудоемкость час з.е.	252	108	144		
		7	3	4		

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	50	24	26		
	в том числе:	-	-	-	-	-

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

1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	20	10	10		
	Практическая подготовка (при наличии)					
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	22	10	12		
	Практическая подготовка (при наличии)					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	22	10	12		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2		
			зачет	экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	202	84	118		
3	Общая трудоемкость час	252	108	144		
	з.е.	7	3	4		

Для заочной формы обучения:

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



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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	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».	2	традиционная	4	Семинар-тренинг Устный опрос. Контрольная точка №1.			10	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										
2/2			Л:Тема 1.2. Нормативные документы по	2	Традиционная					5



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. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса							го материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/2		Тема 1.3. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР:Занятие 3: «Изучение технического законодательства»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудниче-	2	Проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			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				
		ство Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР:Занятие 4.: «Государственная информационная система маркировки»							готовка 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»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №2			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертифика-	2	Традиционная	2	Ситуационная задача.			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				
		ция как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»							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»	2	проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			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				
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг ПР:Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).	2	Традиционная	3	Доклад-презентация. Устный опрос. Контрольная точка №3			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.
		ПР:Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			1	Тестирование Контрольная точка №4				Подготовка к промежуточной аттестации
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – 2 часа зачет								



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				
1/3	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 «качественности в туризме и гостеприимства»	2	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Контрольная точка №1.			8	Составление терминологического словаря
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	2	Традиционная					8	Проработка учебного материала
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	2	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		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). ПР:Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» в туризме и гостеприимстве	2	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача		8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/3		Л:Тема 2.6.Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосу-	4	Традиционная	2	Дискуссия Контрольная точка №2		8	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				
		дарственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР:Занятие 13. «Мировой опыт в управлении качеством»							готовка к практическим занятиям	
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества	4	Традиционная				8	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на	4	Лекция	2	Ситуационная задача		8	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				
		основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»		(проблемная)						го материала. Подготовка к практическим занятиям 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).	2	Традиционная	7	Доклад-презентация (групповой проект). Контрольная точка №3.			8	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 облас-	4	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ти качества с использованием критериев премий по качеству.							ским занятиям подготовка презентации проекта	
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР:Занятие 18. Тестирование по разделу 2.	4	Лекция (проблемная)	1	Тестирование по разделу- Контрольная точка №4			8	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Консультация					2	Ответы		



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

СМК
РГУТИС

Лист 16 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 – 2 часа экзамен						на вопросы		



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	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. КТ-1			10	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										
2/2			Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные-	1	Традиционная					10



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				
		системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса								
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	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. КТ-2			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			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				
		ПР:Занятие 4. «Государственная информационная система маркировки»								
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	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соот-	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. КТ-3			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				
		ветствия. ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»								
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»	2	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологиче-	2	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			14	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				
		ское обеспечение сферы услуг ПР:Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							ским 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 КТ-4			Подготовка к промежуточной аттестации	
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация - 2 часа (зачет)								
1/3		Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. КТ-1			10	Составление терминологического сло-



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	продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Изучение понятия «качеств области туризма и гостеприимства»								варя
		Л: Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	2	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.	2	Традиционная					10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качест-							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				
		во работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества							го материала	
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)» в туризме и гостеприимстве	2	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Л:Тема 2.6.Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в ту-			2	Дискуссия КТ-2			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практике



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР:Занятие 13. «Мировой опыт в управлении качеством»							ским занятиям	
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества						10	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества си-			1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			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				
		стемы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»							готовка к практическим занятиям 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).			5	КТ-3			10	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	2	Традиционная					10	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				
		премий по качеству.							готовка презентации проекта	
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР:Занятие 18. Тестирование по разделу 2.			1	Тестирование по разделу2 КТ-4			18	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Консультация					2	Ответы		



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

СМК
РГУТИС

Лист 27 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 – 2 часа (экзамен)					на вопросы			



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	2	Традиционная					15	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										
2/2										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса								
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»						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.						12	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 4. «Государственная информационная система маркировки»								
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»						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соот-						12	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				
		ветствия. ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»								
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»						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологиче-						13	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				
		ское обеспечение сферы услуг ПР:Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							ским занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	
		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			0,5	Тестирование по разделу 1 КТ-4			Подготовка к промежуточной аттестации	
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация - 2 часа (зачет)								
1/3		Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством	2	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Тестиро-			14	Составление терминологического сло-



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	продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Изучение понятия «качеств области туризма и гостеприимства»				вание КТ-1, КТ-2, КТ-3				варя
		Л: Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.							14	Проработка учебного материала
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.								14



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						14	Проработка учебного материала	
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)» в туризме и гостеприимстве						14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/3		Л:Тема 2.6.Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосу-						14	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				
		дарственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР:Занятие 13. «Мировой опыт в управлении качеством»							готовка к практическим занятиям	
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества						14	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на						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				
		основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»							го материала. Подготовка к практическим занятиям 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).						9	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 облас-						9	Проработка учебного материала. Подготовка к практичес-	



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				
		ти качества с использованием критериев премий по качеству.							ским занятиям подготовка презентации проекта	
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР:Занятие 18. Тестирование по разделу 2.			1	Тестирование по разделу2 КТ-4		10	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.	
		Консультация					2	Ответы		




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

СМК
РГУТИС

Лист 38 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 – 2 часа (экзамен)					на вопросы			

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 39 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	Заоч.	
(2 семестр)					
1	1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	10	10	15	1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. http://znanium.com/catalog/product/995625
2	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	5	10	12	2. 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
3	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	5	10	12	3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/Боларев В.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - http://znanium.com/catalog/product/486838
4	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	10	10	12	4. 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
5	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	10	10	12	5. 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
6	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	10	10	12	6. 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 7. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. :



					ИНФРА-М, 2017. http://znanium.com/catalog/product/811149
7	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	10	10	12	
8	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	10	14	13	
(3 семестр)					
9	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	8	10	14	1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. http://znanium.com/catalog/product/995625
10	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	8	10	14	2. 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
11	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	8	10	14	3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/Боларев Б.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - http://znanium.com/catalog/product/486838
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.	8	10	14	4. 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
13	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	8	10	14	5. 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
14	6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	8	10	14	6. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопад, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопад, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993
15	7. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества	8	10	14	
16	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества	8	10	10	

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

	ва системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.				7. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. http://znanium.com/catalog/product/811149
17	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	8	10	9	
18	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	8	10	9	
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.	8	18	10	

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции и индикатора достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК 3	способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами				
	ПК 3.1	осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством про-	Все разделы	сущность и принципы управления качеством на предприятии	осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению	навыками поиска информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов

		дукции, процес- сов, услуг			качеством про- дукции, про- цессов, услуг	
	ПК 3.2	анализирует по- лученную про- фессиональную информацию с учетом требова- ний заинтересо- ванных сторон в рамках управле- ния качеством продукции, про- цессов, услуг	Все разделы	сущность и принципы управления качеством на предприятии	проводить ана- лиз требований заинтересован- ных сторон с точки зрения критериев ка- чества.	навыками управления процессом по- вышения каче- ства на пред- приятии

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

Результат обуче- ния по дисципли- не	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компе- тенции
<p>Знать сущность и принципы управления качеством на предприятии. Уметь осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг; проводить анализ требований заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества. Владеть навыками поиска информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; навыками управления</p>	<p>Выполнение и защита практической работы Тестирование Ситуационная задача Дискуссия</p>	<p>Студент демонстрирует знание сущности и принципов управления качеством на предприятии. Студент демонстрирует умение осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг; проводить анализ требований заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества. Студент демонстрирует владение навыками поиска информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; навыками управления процессом повышения качества на предприятии</p>	<p>Закрепление способности осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг; анализировать полученную профессиональную информацию с учетом требований заинтересованных сторон в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</p>

процессом повышения качества на предприятии			
---	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);*
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:*

1 задание текущего контроля (0-10 баллов)

2 задание текущего контроля (0-10 баллов)

3 задание текущего контроля (0-10 баллов)

4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;


51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)

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


51-61	Допуск к зачету/экзамену	11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
				76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену				

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
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;

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

«4»	<p>один из недостатков:</p> <p>а) в изложении допущены небольшие пробы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</p> <p>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<ul style="list-style-type: none"> – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

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

Средство оценивания – 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; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержка процесса дискуссии:</i> – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10


оценочная шкала дискуссии

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

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

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


	«2», если менее 50% правильных ответов
--	--

Оценочная шкала устного ответа (Презентация учебного материала)

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

Оценочная шкала при презентации учебного материала

Критерии	оценка (100 баллов – max)
<p>Соответствие презентации содержанию написанной статьи</p> <p>Презентация должна раскрывать основные положения статьи. Докладчик ставит задачу и цели, обрисовывает проблему исследования, методы и методологию, докладывает основные результаты исследования, делает выводы.</p>	10
<p>Соблюдение регламента.</p> <p>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.</p>	15
<p>Качество слайдов.</p> <p>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.</p>	15
<p>Комментарии докладчика к слайдам.</p> <p>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></p>	20
<p>Владение аудиторией.</p> <p>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.</p>	25
<p>Дискуссия.</p> <p>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).</p>	15

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

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
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> а) в изложении допущены небольшие пробы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, ис- 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций,

	<p>правленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<p>предусмотренных программой</p>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой


оценочная шкала устного ответа

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

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	оценка
-----------------	--------

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

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

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 1
		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)	
		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 – 13-15 неделя семестра Контрольная точка 2
		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).	
		Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь).	
		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 ли-

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


		<p>тературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС http://www.znaniium.com. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.</p> <p>3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных 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: http://elibrary.ru по плану:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье; - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. (0-10 баллов) <p>Срок сдачи – 16-17 неделя семестра. Контрольная точка 3.</p>
		<p>Занятие 9. Тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»</p> <p>Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.</p>
Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг	Занятия 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 Срок сдачи – 5-6 неделя семестра Контрольная точка 1</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 Срок сдачи – 11-12 неделя семестра Контрольная точка 2</p>
	Занятие 13. Выполнение и защита практической работы по теме: «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия)	
	Занятие 14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача)	
	Занятия 15-17 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист.</p>

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

			<p>Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.</p> <p>Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.</p> <p>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.).</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 – 13-17 неделя семестра</p> <p>Контрольная точка 3</p>
		Занятие 18. Тестирование по модулю 2 «Системы управление качеством продукции и услуг»	<p>Выбрать правильный ответ теста.</p> <p>Срок сдачи – 18 неделя семестра.</p> <p>Контрольная точка 4.</p>

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

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

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

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

Примерная тематика тестов:

1. Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

- 1) Федеральным законом «О защите прав потребителей».
- 2) Федеральным законом «О техническом регулировании».
- 3) Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».
- 4) Федеральным законом «О стандартизации».

2. Нормативно-правовую базу стандартизации в РФ обеспечивают законы:


- 1) «О сертификации продукции и услуг».
- 2) «Об авторском праве и смежных правах».
- 3) «О СМИ».
- 4) «Об обеспечении единства средств измерений».

3. Деятельность по установлению норм и правил называется:

- 1) Унификацией.
- 2) Стандартизацией.
- 3) Коммуникацией.
- 4) Сертификацией.

4. Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

- 1) Сертификат соответствия.
- 2) Патент.
- 3) Стандарт.
- 4) Спецификация.
- 5) Декларация.

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

5. Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполняющие работы в определенной области оценки соответствия?

- 1) Аккредитация.
- 2) Патентование.
- 3) Декларирование.
- 4) Декларация.

6. К целям стандартизации относятся:

- 1) Защита авторских прав.
- 2) Обеспечение взаимозаменяемости изделий.
- 3) Обеспечение качества продукции.
- 4) Выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

7. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- 1) три; 2) пять; 3) восемь.

8. Важными требованиями качества услуг являются:

- 1) требования безопасности;
- 2) требования точности и своевременности исполнения;
- 3) требования типичности для данной конкретной территории.

9. За своевременным повышением квалификации персонала фирмы следит отдел:

- 1) технического контроля;
- 2) кадров;
- 3) главного технолога;
- 4) финансовый.

10. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- 1) системе менеджмента качества;
- 2) качеству продукции;
- 3) качеству услуг.

11. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- 1) результат процесса;
- 2) потребителя;
- 3) процесс;
- 4) личность.

12. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- 1) да; 2) нет; 3) не знаю.

13. 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.

14. Работу по улучшению качества осуществляют:

- 1) специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде; 2) все без исключения работники фирмы; 3) сотрудники отдела качества.

15. Основными единицами системы физических величин являются:

- 1) Секунда (с).

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

2) Метр (м).

3) Килограмм (кг).

4) Джоуль (Дж).

16. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия

2. Постоянных потребителей (клиентов)

3. Нет правильного ответа

17. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному

2. Выборочному

3. Нет правильного ответа

18. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям

2. О стабильности качественных показателей продукции производителя

3. Не правильного ответа

19. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

20. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987

2. 1996

3. 2000

4. 2002.

21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов

2. Нормативным перечнем Госстандартом России

3. Решением органа по сертификации

4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

22. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3

2. 9

3. 11

4. 16

23. Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний

2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля

3. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства


4. Количеством оформляемых документов

5. Все ответы верны.

24. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности. Долговечности

2. Ремонтопригодности. Сохраняемости продукции

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

3. Все ответы верны.

4. Нет правильных ответов.

25. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

26. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации.
2. Правила и процедуры сертификации.
3. Правила признания зарубежных сертификатов.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

27. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

28. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

29. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

30. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. Технического контроля

31. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»


1. Да
2. Нет
3. Не знаю

32. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. Величины рассеивания контролируемого параметра
3. Не правильного ответа

33. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 57 из 75</i>

2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.

4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

34. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.

3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

35. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

36. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.

3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

37. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

2. Качество продукции.

3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

38. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

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

2. Современную методологию менеджмента качества.

3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

4. Мероприятия по обеспечению качества.

39. Методология TQM предполагает:


1. Жесткую ориентацию на потребителя.

2. Маркетинг по изучению качества.

3. Высокий менеджмент качества.

4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

40. Техническое качество

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 58 из 75</i>

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
2. Связано с технической стороной использования продукции.
3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
4. Оно отражает эстетические свойства продукции.

41. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. Планирование, анализ, контроль.
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающей качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

42. "Сигнал рассогласования" предполагает собой:

1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
2. Это функциональная совокупность свойств товара.
3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

43. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система "нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. Конкуренция качества.

44. Система бездефектного труда - это

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с "личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
4. Статистические методы изучения качества.

45. Кросс-функциональная командная работа – это:


1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества").
3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.

46. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Системе обучения и поощрений персонала.
4. Должной связи с потребителями и поставщиками.

47. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 59 из 75</i>

4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

48. Сертификация импортной продукции проводится ...

1. По одним и тем же правилам, что и отечественной продукции.
2. По правилам страны-изготовителя.
3. По правилам, разработанным ИСО/МЭК.

49. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
4. Реализации принципа работы с технической документацией.

50. Кружок качества – это

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
4. Аудиторы

51. Качество фирмы - это:

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

52. Система Тейлора служила для проверки качества:

1. Процесса.
2. Одного изделия.
3. Фирмы.
4. У потребителя.

53. Система статистического управления была предложена для проверки качества:

1. Процесса.
2. Фирмы.
3. Одного изделия.
4. У потребителя.

54. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:

1. Проверки качества одного изделия.
2. Контроля производственного процесса.
3. Всего руководства предприятия.
4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

55. Система тотального менеджмента качества - это

1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
2. Система управления качеством на фирме.
3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
5. Все ответы верны нет правильных ответов.

56. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

1. Общую динамику сертификации систем качества.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 60 из 75</i>

2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

57. Этапы петли качества:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

58. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

1. Тщательное контролирование производственного процесса.
2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
3. Сертификация системы качества.
4. Исключение случайных изменений качества продукции.

59. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:

1. Сплошной контроль изделий.
2. Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
3. Компромисс между поставщиком и потребителем.
4. Браковочные уровни качества.

60. При помощи диаграмм Парето выявляется:

1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.

61. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:


1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.
4. Работа по рекламациям потребителей.

62. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:

1. На любом предприятии.
2. В отдельно взятом цехе.
3. У потребителя.
4. Где продукция приготавливается партиями.

63. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:

1. Устанавливают основные требования к качеству продукции.
2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования.
3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.

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

64. Стандарты для управления качеством продукции бывают:

1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
2. Государственные, международные, отраслевые.
3. Государственные и международные.
4. Государственные и отраслевые.

65. Схема Исикава - это:

1. Выявление бракованных изделий.
2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
4. Диаграмма причин и результатов показателей качества.

66. Понятие надежности связано в первую очередь с:

1. Технологией.
2. Техниккой.
3. Контролем качества.
4. Системой менеджмента качества.

67. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

1. Безотказность.
2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.

68. "Собственно надежность" – это:

1. Надежность, зависящая от способа оперативного применения продукции.
2. Надежность, зависящая от квалификации обслуживающего персонала при эксплуатации продукции.
3. Вероятность безотказной работы в соответствии с заданными ТУ при установленных проверочных испытаниях.
4. Эксплуатационная надежность.

69. Безотказность – это:


1. Свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния.
2. Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени.
3. Состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям качества.
4. Состояние изделия, при котором в данный момент времени оно обеспечивает нормальное выполнение заданных функций.

70.Отказ – это:

1. Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.
2. Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.
3. Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует какому-то параметру качества.
4. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности.

71. Восстанавливаемость – это свойство изделия:

1. Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 62 из 75

2. Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.

3. Обусловленное безотказностью и долговечностью.

4. Не правильного ответа

72. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:

1. Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.

2. Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.

3. Использованием и теории, и измерения.

4. Использованием показателя " среднее время между отказами".

73. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:

1. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему их числу.

2. Среднее время между отказами.

3. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.

4. Период полного отказа в работоспособности.

74. При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:

1. 5.

2. 50.

3. 10.

4. 75.

75. Ослабленный режим контроля выпускаемой продукции – это:

1. Сплошной контроль качества.

2. Процедура контроля, продолжающаяся до тех пор, пока не обнаружится дефектное изделие.

3. Нормальный режим контроля с отбором 10% - ного количества проверяемых изделий.

4. Контроль, зависящий от количества брака.

76. Сертификат – это:

1. Установление соответствия.

2. Государственный стандарт качества продукта.

3. Государственный стандарт качества процесса.

4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

77. Затраты производителя на доказательство потребителю, что продукция имеет высокое качество составляют:

1. 5-10%.

2. 8-10%.

3. 3-5%.

4. 1-2%


78. Стандарт Е №45000 служит для:

1. Всеобщего управления качеством.

2. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.

3. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.

4. Определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 63 из 75

79. Сертификация производится в сферах:

1. Законодательной и добровольной.
2. В системе сертификации третьей стороны.
3. Добровольной и самостоятельной предприятием.
4. Обязательной, международной.

80. Вероятность отказа – это:

1. Вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях, откажет в течение заданного интервала времени.
2. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
3. Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем.
4. Вероятность того, что объект сможет выполнить требуемую функцию при установленных условиях в течение заданного интервала времени

81. Выборочный контроль – это:

1. Степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числа наблюдений, базовому значению
2. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям.
3. Контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок
4. Полная продолжительность наработки объекта с момента его первого ввода работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до следующего отказа

82. К аккредитуемым добровольную форму сертификации относятся организации:

1. Росстандарт.
2. Другие федеральные органы власти, кроме Росстандарта.
3. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям.
4. Ответы 1+2.

83. Основной группой затрат на получение качественной продукции является:

1. Затраты на реализацию продукции.
2. Общехозяйственные и производственные затраты.
3. Отражающая стоимостную величину факторов производства.
4. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.

84. На этапах проектирования, технологического планирования, подготовки и освоения производства предпочтительно применять анализ затрат, влияющих на качество продукции:

1. Функционально-стоимостной
2. Методы технического нормирования материальных затрат.
3. Затрат на упаковку продукции.
4. Индексный метод.

85. Индексный метод рекомендуется использовать при:

1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
2. Микроэлементном нормировании затрат.
3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
4. Определении затрат на сервисное обслуживание.

86. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:

1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 64 из 75</i>

3. Качества и конкурентоспособности изделия.

4. Импортной и отечественной продукции.

87. Метод удельной цены рекомендуется применять при:

1. Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.

2. Подготовке продукции к системе сертификации.

3. Разработке технологической карты производства продукции.

4. Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.

88. Абсолютный размер потерь от брака – это:

1. Сумма затрат на окончательно забракованную продукцию.

2. Разница между величиной абсолютного размера брака и стоимости брака по цене использования, суммы удержаний с виновников брака и суммы взысканий с поставщиков некачественных материалов.

3. Процентное отношение абсолютного размера брака к производственной себестоимости.

4. Отношение величины потерь от брака к полной себестоимости продукции.

89. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. Затраты на ее освоение.

2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.

3. Прибыль от внедрения новой продукции.

4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

90. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:

1. Формальных методов.

2. Неформальных и графических методов.

3. Методов количественного анализа.

4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.

91. В коммерческом анализе применяется:

1. В основном формальные и графические методы.

2. Оценка предлагаемой рынку продукции конечными потребителями.

3. В основном количественные методы.

4. Анализ технической базы и программного обеспечения.

92. Технический анализ применяется для:

1. Изучения пожеланий потребителей.

2. Сравнения технических характеристик продукции с проектными.

3. Для балльной экспертной оценки качества продукции.

4. Для анализа инновационных проектов.

93. Организационный анализ применяется для:

1. Определения источников финансирования нового проекта.

2. Оценки внутренних и внешних условий реализации нового инвестиционного проекта.

3. Определения пригодности проекта потребителем.

4. Выявления главных функций, влияющих на сертификацию продукции.

94. При сертификации продукции выдают:


1. Сертификат происхождения

2. Сертификат подлинности

3. Гигиенический сертификат

4. Сертификат соответствия

5. Сертификат качества

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

95. При сертификации продукции соответствие подтверждают:

1. Первой стороной
2. Второй стороной
3. Третьей стороной

96. Внедрение методов TQM не требует:

1. Вовлечения и обучение всего персонала;
2. Мониторинга поставщиков и качества их продукции
3. Смены персонала компании

97. Третьей стороной при сертификации продукции является:

1. Изготовитель
2. Исполнитель
3. Потребитель
4. Независимый орган
5. Заказчик
6. Продавец

98. Знак соответствия подтверждает то, что продукция:

1. Качественная
2. Соответствует требованиям государственных стандартов
3. Соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия
4. Соответствует требованиям любых документов

99. Система сертификации однородной продукции охватывает:

1. Продукцию машиностроения
2. Только цилиндрические фрезы
3. Продукцию, для которой используются одни и те же стандарты, правила и процедуры
4. Всю продукцию

100. Полный цикл работ по сертификации проводится:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Сертификационным центром
4. Испытательным центром
5. Всеми из вышеперечисленных

101. Держателем сертификата является:

1. Продавец
2. Орган по сертификации
3. Изготовитель
4. Потребитель

102. К продукции относится:

1. Токарный станок
2. Программа расчета прочности детали на ЭВМ
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорога
5. Наклеивание обоев

103. Сертификация производства представляет собой:

1. То же, что и сертификация продукции
2. Является частью сертификации системы качества
3. Шире чем сертификация системы качества
4. Аналог сертификации продукции и услуг

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

104. К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относят:

1. Законы РФ
2. Государственные стандарты
3. Конструкторскую документацию
4. Контракты
5. Строительные нормы и правила

105. Признаками обязательной сертификации являются:

1. Сертификацию проводят только аккредитованные органы
2. Сертификацию может проводить любое юридическое лицо
3. Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня
4. Сертификат имеет юридическую силу на всей территории РФ
5. Сертификация действует только при добровольном признании

106. Добровольная сертификация вводится:

1. Как необходимое условие допуска продукции на рынок
2. Для повышения конкурентоспособности на рынке
3. С целью рекламы продукции

107. Обязательными частями государственных стандартов являются:

1. Безопасность
2. Экологичность
3. Конструкция
4. Взаимозаменяемость
5. Совместимость

108. Декларацию о соответствии представляют:

1. С целью организации рекламы
2. Для получения сертификата
3. Для подтверждения высокого уровня производства
4. Для удовлетворения личных амбиций

109. Декларация о соответствии для рассмотрения может быть принята:

1. Без дополнительных документов
2. С рабочими чертежами на заявленную продукцию
3. С документами, подтверждаемыми соответствие продукции заданным требованиям

110. Требуется ли проводить аттестацию методики испытаний, приведенной в ГОСТе:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

111. Испытания продукции, имеющей сертификат соответствия, называют:

1. Сертификационными
2. Контрольными
3. Инспекционными
4. Оценочными

112. Наиболее полная проверка производства осуществляется при:

1. Анализе состояния производства
2. Сертификации производства
3. Сертификации системы качества

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

113. При анализе состояния производства проверяют:

1. Нормативно-техническую документацию на заявленную продукцию
2. Методики испытаний
3. Технологическую документацию
4. Регистрационно-учетную документацию
5. Организационно-распорядительную документацию
6. Все ответы верны.

114. Результат оценки производства признается удовлетворительным если:

1. Имеется не более 3 значительных несоответствий
2. Имеется не более 1 значительного несоответствия
3. Не обнаружено ни одного значительного несоответствия

115. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляется:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Изготовителем
4. Потребителем
5. Продавцом

116. Функцией менеджмента качества не является:

1. Надзор за полнотой контроля качества
2. Участие в проведении приемочного контроля
3. Обучение персонала в области качества

117. Звезда качества не включает:

1. Систему мотивации
2. Систему взаимоотношений с поставщиками
3. Систему взаимоотношений с инвесторами

118. Реструктуризация – это:

1. Изменение организационной структуры предприятия
2. Изменение условий погашения задолженностей предприятия
3. Комплексная оптимизация системы функционирования предприятия

119. При сертификации продукции схема устанавливается:


1. Заявителем
2. Потребителем
3. Органом по сертификации
4. Испытательной лабораторией
5. Госстандартом РФ

120. Испытания ввозимой продукции должны осуществляться компетентными организациями:

1. Только за рубежом.
2. Только в России.
3. Как за рубежом, так и в России.

121. Сертификация товара и оформление сертификатов соответствия, действующих на территории Российской Федерации, может осуществляться:

1. Органом по сертификации, расположенным на территории России, аккредитованным в Системе сертификации ГОСТ Р по соответствующей группе продукции.
2. Органом по сертификации, расположенным за рубежом, аккредитованным Госстандартом России в Системе сертификации ГОСТ Р или представительством Госстандарта России за рубежом.

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

3. Органом по сертификации (расположенным за рубежом), аккредитованным в зарубежной национальной системе сертификации и прошедшем проверку Госстандартом России на основе двустороннего соглашения с национальным органом по сертификации.

4. Госстандартом России или, по его поручению, территориальным органом Госстандартом России, при отсутствии аккредитованного в Системе сертификации ГОСТ Р органа по сертификации данной группы продукции, а также при необходимости решения спорных вопросов.

122. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

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

123. Третья сторона - это:

1. Покупатель
2. Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе
3. Продавец
4. Производитель

124. Качество - это соответствие:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. Потребности
5. Скрытым потребностям

125. Понятие качество применимо к объектам:

1. Товары
2. Услуги
3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. Все перечисленные

126. Качество – это:


1. Совокупность свойств
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

127. Качество объекта определяется:

1. Совокупностью свойств
2. Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу
3. Нет правильного ответа

128. Отметьте пункт, не относящийся к 10 этапам повышения качества по Джурану:

1. Предоставьте обучение всем
2. Выражайте признание
3. Регистрируйте успех
4. Сообщайте результаты
5. Поощряйте прогресс

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

129. Определите пункт, не относящийся к 14-этапному плану по повышению качества Кросби:

1. Четко определите приверженность руководства идее качества
2. Измеряйте качество
3. Подсчитайте стоимость качества
4. Измеряйте эффективность и результативность
5. Проведите «день нулевого брака»

130. Требования TQM не включают:

1. сотрудничество и командная работа
2. качественные поставки от внешних потребителей
3. приверженность качеству всех членов организации
4. повышение эффективности работы
5. следование стратегии непрерывного совершенствования

131. Объектами стандартизации МЭК из перечисленных товаров являются:

1. Бытовая техника
2. Продукты питания
3. Микропроцессоры
4. Двигатели внутреннего сгорания
5. Техника для сельского хозяйства

132. Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают:

1. Минимально необходимые требования
2. Необходимые и достаточные требования
3. Необходимые требования

133. Стандарт, в котором изложены основные требования к построению, изложению, оформлению и обозначению национальных стандартов РФ, входит в систему стандартов:

1. Единая система конструкторской документации
2. Единая система программной документации
3. Национальная система стандартизации
4. Государственная система обеспечения единства измерений

134. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

1. Характеристика или свойство, присущее объектам
2. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
3. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги


135. Маркировка продукции знаком CE означает, что

1. Производитель гарантирует качество продукции
2. Это экологически чистая продукция
3. Продукция отвечает обязательным требованиям Директив ЕС
4. Продукция отвечает обязательным требованиям ИСО/МЭК

136. Сопоставимые стандарты

1. Гармонизованы
2. Негармонизованы
3. Не знаю

137. Полученные за пределами РФ документы о подтверждении соответствия, протоколы исследований и измерений продукции:

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

1. Могут быть признаны в случае использования одних и тех же методов контроля и средств измерений

2. Не могут быть признаны в РФ

3. Могут быть признаны в соответствии с международными договорами РФ

138. Знак соответствия наносится на:

1. Технические условия, по которым данная продукция производится

2. Тару и сопроводительную документацию

3. Сертификат соответствия

4. Изделие

5. Нет правильных ответов.

139. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям техническим регламентов, называется:

1. Знак обращения на рынке

2. Фирменный знак предприятия

3. Знак соответствия

4. Знак качества

140. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы в выходы (входные элементы в выходные) в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется:

1. Процессом

2. Жизненным циклом продукции

3. Процедурой

141. Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:

1. Свидетельство

2. Сертификат

3. Патент

4. Лицензия

5. Справка

142. Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это:

1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту

2. Овеществленный результат процесса производства

3. Результат любого процесса

143. Стандарты ИСО серии 14000 посвящены:

1. Системам менеджмента качества

2. Экологической терминологии

3. Системе экологического менеджмента

4. Способам утилизации опасных и вредных отходов предприятия

144. Европейские стандарты (евронормы) обязательны для стран – членов ЕС в связи с:

1. Их межотраслевым значением.


2. Использованием их в определенных отраслях производства.

3. Указаниями действующей Директивы ЕС.

4. Все ответы верны.

5. Нет правильных ответов.

145. Метрология – это

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

1. Теория передачи размеров единиц физических величин.
2. Теория исходных средств измерений (эталонов).
3. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

146. Измерением называется

1. Выбор технического средства, имеющего нормированные метрологические характеристики.
2. Операция сравнения неизвестного с известным.
3. Опытное нахождение значения физической величины с помощью технических средств.
4. Все ответы верны.

147. К объектам измерения относятся

1. Образцовые меры и проборы.
2. Физические величины.
3. Меры и стандартные образцы.
4. Нет правильных ответов

148. При описании световых явлений в СИ за основную единицу принимается

1. Световой квант.
2. Кандела.
3. Люмен.
4. Люкс.
5. Сила света.

149. Функция преобразования средства измерения относится к группе метрологических характеристик


1. Для определения результатов измерений.
2. Для измерения чувствительности к влияющим факторам.
3. Для измерения динамических факторов.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

150. Нормативный документ по метрологии, начинающийся с букв МИ, называется ...

1. Методика выполнения измерений.
2. Меры и измерители.
3. Методическая инструкция.

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


1. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
2. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
3. Документальное оформление требований к качеству
4. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
5. Защита прав потребителей товаров и услуг
6. Знак соответствия.
7. Инженерно-технологические методы
8. Инструменты контроля качества

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

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.

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

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.

Тестовые задания

Инструкция для студентов

Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного, даже самого лёгкого. Когда задание не удаётся выполнить сразу, перейдите к следующему. Останется время, вернитесь к пропущенным заданиям.

1. Задания с выбором, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов

В заданиях 1-12 к каждому заданию дано несколько ответов, из которых верными могут быть один или несколько.

1. Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

- 1) Федеральным законом «О защите прав потребителей».
- 2) Федеральным законом «О техническом регулировании».
- 3) Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».
- 4) Федеральным законом «О стандартизации».


2. Нормативно-правовую базу стандартизации в РФ обеспечивают законы:

- 1) «О сертификации продукции и услуг».
- 2) «Об авторском праве и смежных правах».
- 3) «О СМИ».
- 4) «Об обеспечении единства средств измерений».

3. Деятельность по установлению норм и правил называется:

- 1) Унификацией.
- 2) Стандартизацией.
- 3) Коммуникацией.
- 4) Сертификацией.

4. Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

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

- 1) Сертификат соответствия.
- 2) Патент.
- 3) Стандарт.
- 4) Спецификация.
- 5) Декларация.

5. Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполняющие работы в определенной области оценки соответствия?

- 1) Аккредитация.
- 2) Патентование.
- 3) Декларирование.
- 4) Декларация.

6. К целям стандартизации относятся:

- 1) Защита авторских прав.
- 2) Обеспечение взаимозаменяемости изделий.
- 3) Обеспечение качества продукции.
- 4) Выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

7. основополагающие стандарты делятся на:

- 1) Общетехнические.
- 2) Организационно-методические.
- 3) Национальные.
- 4) Технические условия.

8. Начальный вариант стандарта называется первой:

- 1) Версткой.
- 2) Редакцией.
- 3) Корректурой.
- 4) Частью.

9. Срок действия стандарта:


- 1) Равен 5 годам;
- 2) Равен 3 годам;
- 3) Равен 10 годам;
- 4) Не определяется.

10. Основными единицами системы физических величин являются:

- 1) Секунда (с).
- 2) Метр (м).
- 3) Килограмм (кг).
- 4) Джоуль (Дж).

11. Приставками SI для обозначения увеличения значений физических величин являются:

- 1) кило.

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

- 2) санти.
- 3) мега.
- 4) микро.

12. По метрологическому назначению средства измерений подразделяются на:

- 1) Основные.
- 2) Эталоны.
- 3) Рабочие.
- 4) Дополнительные.

2. Задания с кратким регламентированным ответом (число)

В заданиях 13-25 впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.

13. Образец, эталон, модель, принимаемая за исходные для сопоставления с ним других подобных объектов называют _____.

Патентом, стандартом, сертификатом, техническим условием.

14. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это _____.

Сертификация, сертификация, аккредитация, систематизация.

15. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют _____.

Разрешением, лицензией, подтверждением.

16. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это _____.

Национальный стандарт, сертификат, технические условия.

17. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить _____ характер.

Инициативный, обязательный, добровольный, принудительный.

18. Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.

Необязательной, добровольной, обязательной, инициативной.

19. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы в выходы (входные элементы в выходные) в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется _____.

Процессом, системой, матрицей, теорией.

20. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности называют _____.

Метрологией, морфологией, метрологией.

21. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в _____ году.

2000, 2001, 2011, 2015.

22. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 определяет требования к _____.

СМК, ЖЦП, TQM, МЭК.

23. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом _____.

«О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О стандартизации».

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

Аттестат, сертификат, свидетельство, лицензия.

25. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется _____ соответствия.

Свидетельством, декларацией, знаком, сертификатом.

3. Задание открытого типа на установление соответствия

В заданиях 26-30 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.

26. 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, многократ-

	но 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

А	Б	В	Г	Д

27. 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

28. 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) разрабатываются на группы однородной продукции (или на конкретную продукцию) межотраслевого производства и применения
Г) Государственные 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

29. 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) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).
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) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

30. Установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:

Наименование стандарта	Международные стандарты
А) стандарты применяемые при производстве, монтаже и обслуживании	1) ISO 9002
Б) стандарты, применяемые при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании	2) ISO 9001
В) руководящие указания с элементами системы качества	3) ISO 9000-1
Г) стандарты применяемые при окончательном контроле и испытаниях	4) ISO 9003
Д) стандарты по обеспечению качества, руководящие указания по выбору и применению	5) ISO 9000-3
	6) ISO 9004-1

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г	Д

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 2-3 семестре:

ПК 1.3 - способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами.

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

На очно-заочной форме обучения
 В 2-3 семестре:
 ПК 1.3 - способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами.

На заочной форме обучения
 В 2-3 семестре:
 ПК 1.3 - способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами.

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. «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.

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

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 4. «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?
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: 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
		<i>Лист 82 из 75</i>

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. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (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 – 3 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
		<i>Лист 83 из 75</i>

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 84 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. «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия).

Время выполнения – 2 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
		Лист 85 из 75

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 86 из 75</i>

Время выполнения – 2 часа.

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?
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 – 7 часов.

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.

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: 2 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. «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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 87 из 75</i>

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 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?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 88 из 75</i>

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

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?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 89 из 75

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

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

Время выполнения – 2 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 – 1 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 90 из 75</i>

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.
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 – 2 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 91 из 75</i>

6. Если ваши клиенты стареют вместе с вами, то в конечном итоге вас можно будет сдавать в утиль. Нужно пытаться понять новых клиентов и оставаться вечно молодым. Джефф Безос, основатель Amazon
7. Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете клиента несчастным в Интернете, то об этом узнает 6 000 человек. Джефф Безос, основатель Amazon.com
8. Клиент – это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он – цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он – его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать. Махатма Ганди, идеолог национально-освободительного движения в Индии.
9. Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти. Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group.
10. В конце концов, клиент не знает или ему все равно, насколько вы большая организация или нет. Она или он фокусируются только на одежде, висящей на вешалке в магазине. Джорджио Армани
11. Добрые слова сказать несложно, но их эхо долго живет в человеческих сердцах. Мать Тереза
12. Занимайтесь клиентом, а не продажей. Кэтрин Барчетти, специалист в области ритейла
13. Есть одно очень простое, но действенное правило: всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить. Нельсон Босвелл, основатель NELSON BOSWELL
14. Клиент — это тот, кто платит нам зарплату. Генри Форд
15. Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так. Дональд Порте, вице-президент British Airways
16. Клиентское обслуживание — это не отдел, это работа каждого. Неизвестный
17. Вы должны быть постоянны со всеми. У непостоянных компаний непостоянные доходы. Джек Митчелл, американский писатель и лектор
18. Вы можете научить людей менять масляные фильтры или подшивать костюмы, но вы не можете научить их заботиться. Эта потребность идет изнутри. И если это не ваше, не открывайте бизнес в сфере услуг. Станьте лучше рыбаком, например. Джек Митчелл, американский писатель и лектор
19. Всё, что мы собой представляем, — это наши идеи и наши люди. Вставать по утрам и тащиться на работу нас заставляют лишь находящиеся в стенах компании блистательно умные люди. Я всегда полагал, что правильный подбор сотрудников — это залог успеха в любых делах. Стив Джобс
20. Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента. Брайан Трейси, американский спикер, автор книг и аудиопрограмм
21. Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене. Дэйвид Огилви, выдающийся рекламный деятель
22. Качество – это когда возвращается покупатель – а не товар. Бенджамин Франклин, американский политик
23. Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми. Теодор Рузвельт, 26-й президент США

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 92 из 75

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).

Время выполнения – 1 часа.

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?
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 – 5 часов.

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.

Тематика практических занятий для заочной формы обучения

Блок 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг


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

Время выполнения: 1,5 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?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 93 из 75</i>

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. Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»
Время выполнения – 0.5 часа.

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие. «Изучение понятия «качество» в области туризма и гостеприимства (рабочая тетрадь).

Время выполнения – 1,5 часа.

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».


Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»
Время выполнения – 0.5 часа.

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

8.1. Основная литература

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 94 из 75

1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/995625>
2. 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>
3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - <http://znanium.com/catalog/product/486838>

8.2. Дополнительная литература


1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. <http://znanium.com/catalog/product/811149>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>
 Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>
<http://www.gost.ru/wps/portal/> - [Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии \(Росстандарт\)](#)
<http://standard.gost.ru/wps/portal/> - [Портал Росстандарта по стандартизации](#)
<http://tk.gost.ru/wps/portal/> - [Портал технических комитетов Росстандарта](#)
<http://iso.gost.ru/wps/portal/> - [Портал по международной стандартизации](#)
<http://iec.gost.ru/wps/portal/> - [Портал Международной электротехнической комиссии \(МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC\)](#)
<http://wto.gost.ru/wps/portal/> - [Информационный портал ВТО](#)
<http://www.easc.org.by/> - [Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации](#)

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 95 из 75

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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


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

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

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

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

Практическая работа проводится в форме семинаров, оформления 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 96 из 75

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 97 из 75</i>

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