

УТВЕРЖДЕНО:
Советом филиала
ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале
Протокол №11 от «27» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.7 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: 2019

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор</i>	<i>д.ф.-м.н. Шихсаидов М.Ш.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н. Бахишев С.Д.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 2 из 75
---	---	-------------------------------------

1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.В.ОД.7 «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 обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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

ПК-3 - способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами;

ДОПК - 4 - способность применять стандарты качества оказания 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.

. Преподавание дисциплины ведется на заочном отделении на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре. Программой дисциплины предусмотрены: лекционные занятия (4 часа), практические занятия (4 часа), самостоятельная работа студента (236 часов), групповые консультации (4 часа), промежуточная аттестация (4 часа).

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

-текущий контроль в форме тестов, устных опросов;

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

-промежуточная аттестация на очном отделении в форме зачета (2 семестр), экзамена (3 семестр);

-промежуточная аттестация на заочном отделении в форме зачета (2 семестр), экзамена (3 семестр).

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	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-3	способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами.
2	ДОПК-4	способность применять стандарты качества оказания услуг

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ОД.7«Стандартизация и управление качеством на предприятии (в организации)» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

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

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

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

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

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

№ 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	50	16	34		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	4	2 Зачет	2 Экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	158	70	88		
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	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	4	2	2		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	4	2 Зачет	2 Экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	236	136	100		
3	Общая трудоемкость час	252	144	108		
	з.е.	7	4	3		

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

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	вводная	2	Семинар-тренинг			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com . Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	1	Традиционная					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
2/2		Л:Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодатель-	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			5	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				
		ных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса ПР:Занятие 2: «Изучение технического законодательства»								готовка к практическим занятиям
3/2		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР:Занятие 3.: «Государственная информационная система маркировки»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Контрольная точка №1. Выполнение и защита практической работы			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Л:Тема 1.5. Система международной	2	Проблемная	2	Выполнение заданий в			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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»				рабочей тетради			
5/2		Л: Тема 1.6. Сущность и проведение сертификации в организации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			10
5/2		Л: Тема 1.7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			10
									го материала. Подготовка к практическим занятиям
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
									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				
		соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. : «Анализ реального сертификата соответствия»								готовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Сертификация на предприятии (в организации) ПР:Занятие 7.: «Международная система единиц физических величин (СИ)»	2	проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Контрольная точка №2 Выполнение и защита практической работы			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологиче-	2	Традиционная	3	Доклад-презентация Контрольная точка №3 Выполнение и защита			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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ское обеспечение на предприятии (в организации) ПР:Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).				практической работы			
		ПР:Занятие 9. Тестирование по разделу 1.			1	Тестирование. Контрольная точка №4			
		Консультация					2	Ответы на вопросы	
		Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа							

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг.Методологические основы управления качеством. ПР:Занятие 10. «Изучение понятия «качество»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			8	Составление терминологического словаря
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг на предприятии (в организации).	2	Традиционная					8	Проработка учебного материала
2/3		Л:Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг.	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради Контрольная точка №1. Выполнение и защита			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11 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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ПР:Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».				практической работы			
		Л:Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы предприятия (организации). Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества	4	Традиционная					8
3-4/3		Л:Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР:Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для	2	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача			8
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12 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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		условий цивилизованного рынка)»							
5/3		Л:Тема 2.6.Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР:Занятие 13. «Акционерное общество (организация) получило сертификат соответствия»	4	Традиционная	2	Ситуационная задача			8
		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 каче-	4	Традиционная					8

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ством. Модель системы менеджмента качества в организации.							
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР:Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»	4	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача. Контрольная точка №2 Выполнение и защита практической работы			8
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	Групповой проект. Доклад-презентация Контрольная точка №3. Выполнение и защита практической работы			8
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг).Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	4	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг на предприятии (организации). 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	4	Лекция (проблемная)	1	Тестирование Контрольная точка №4			8	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15 из 75

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		2.								
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – Экзамен - 2 часа								
		итого	50		36		8		158	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 16 из 75

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	вводная	1	Семинар-тренинг			15	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	1	Традиционная					15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17 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				
2/2		Л:Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса ПР:Занятие 2: «Изучение технического законодательства»							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3/2		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирования технико-экономической информации. ПР:Занятие 3.: «Государственная информационная система маркировки»				Контрольная точка №1. Выполнение и защита практической работы			15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 18 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				
4/2		Л:Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР:Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6.Сущность и проведениесертификации в организации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.7. Подтверждение соответствия.							15	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				
		Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. : «Анализ реального сертификата соответствия»								го материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Сертификация на предприятии (в организации) ПР:Занятие 7.: «Международная система единиц физических величин (СИ)»				Контрольная точка №2 Выполнение и защита практической работы			15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологиче-				Контрольная точка №3 Выполнение и защита практической работы			16	Проработка учебного материала. Подготовка к практике

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 20 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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ское обеспечение на предприятии (в организации) ПР:Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							Проработка учебного материала. Подготовка к промежуточной аттестации.
		ПР:Занятие 9. Тестирование по разделу 1.			1	Тестирование. Контрольная точка №4			
		Консультация					2	Ответы на вопросы	
		Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа							

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21 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				
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг.Методологические основы управления качеством. ПР:Занятие 10. «Изучение понятия «качество»	2	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.			10	Составление терминологического словаря
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг на предприятии (в организации).							9	Проработка учебного материала
2/3		Л:Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг.				Контрольная точка №1. Выполнение и защита практической работы			9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 22 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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ПР:Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».							
		Л:Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы предприятия (организации). Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества							9
3-4/3		Л:Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР:Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для							9
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 23 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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		условий цивилизованного рынка)»							
5/3		Л:Тема 2.6.Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР:Занятие 13. «Акционерное общество (организация) получило сертификат соответствия»							9 Проработка учебного материала. Подготовка 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 каче-							9 Проработка учебного материала

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 24 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
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		ством. Модель системы менеджмента качества в организации.							
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР:Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»				. Контрольная точка №2 Выполнение и защита практической работы			9
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).				Контрольная точка №3. Выполнение и защита практической работы			9
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
									Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг).Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.							9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг на предприятии (организации). 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			1	Тестирование Контрольная точка №4			9	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 26 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				
		2.								
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – Экзамен - 2 часа								
		итого	4		4		8		236	

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

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

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

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
(2 семестр)				
1	1. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	5	15	1. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937 2. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=447721 3. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424 4. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопа, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993 5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674
2	2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	5	15	
3	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	5	15	
4	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	5	15	
5	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	10	15	
6	6.Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	10	15	
7	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	10	15	
8	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	10	15	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 28 из 75
---	--	--

9	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	10	16	
(3 семестр)				
10	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	8	10	1. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937 2. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=447721 3. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424 4. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993 5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674
11	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	8	9	
12	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	8	9	
13	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	9	
14	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	8	9	
15	6.Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	8	9	
16	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	9	
17	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	8	9	
18	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	8	9	
19	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг).Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	8	9	

20	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	9
----	--	---	---

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

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-3	способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами.	Все разделы	сущность и принципы управления качеством на предприятии для составления экономических разделов	Обосновывать и представлять расчеты экономических разделов в соответствии с принятыми стандартами	методикой оценки эффективности планирования на предприятии в соответствии с принятыми стандартами
2	ДОПК - 4	способность применять стандарты качества оказания услуг	Разделы 1 и 2	основы стандартизации и сертификации услуг	применять стандарты качества при оказании услуг	навыками управления процессом качества на предприятии

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать сущность и принципы управления качеством на предприятии для составления экономических разделов Уметь обосновывать и представлять расчеты экономических разделов в соответствии с принятыми	Выполнение и защита практической работы тестирование	Студент демонстрирует знание сущности и принципов управления качеством на предприятии для составления экономических разделов Студент демонстрирует умение обосновывать и представлять расчеты эко-	Закрепление способности выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в

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

стандартами Владеть методикой оценки эффективности планиро- вания на предприятии в соответствии с при- нятыми стандартами		номических разделов в со- ответствии с принятыми стандартами Студент продемонстриро- вал владение методикой оценки эффективности пла- нирования на предприятии в соответствии с принятыми стандартами	соответствии с при- нятыми в организа- ции стандартами.
Знать основы стандартиза- ции и сертификации услуг Уметь применять стандарты качества при оказании услуг Владеть навыками управле- ния процессом качества на предприятии	выполнение и защита практической работы тестирование	Студент демонстрирует зна- ние основ стандартизации и сертификации услуг. Студент демонстрирует умение применять стандарты качества при оказании услуг Студент демонстрирует владение навыками управле- ния процессом качества на предприятии	Закрепление спо- собности применять стандарты качества оказания услуг

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливается мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых филиалом круглых столов, конференций и пр.;

- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации –

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»				СМК РГУТИС
					Лист 31 из 75

экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением потоковых) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением потоковых) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. По решению Совета филиала посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

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

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

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

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 32 из 75

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

Средство оценивания – тестирование

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

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

Выполнение и защита практической работы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении и защиты практической работы

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения практической работы документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличаются данное решение от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:

	- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кей-са документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение от других решений
--	--

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточного контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение ос-	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополни-

«4»	новой литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	тельные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– 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»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 35 из 75

51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

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

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

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1. «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 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (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 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).	
		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 36 из 75
---	--	--

		Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Международная система единиц физических величин (СИ)» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации, сертификации и управления качеством предприятия (в организации) (семинарское занятие)	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации. 2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС http://www.znaniyum.com. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС. 3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе. 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: - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье; - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. (0-10 баллов) Срок сдачи – 16-17 неделя семестра. Контрольная точка 3.
		Занятие 9. Тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.
	Модуль 2. Системы управления качеством продукции и услуг	Занятие 10. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).	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
		Занятие 11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000»	
		Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (ситуационная задача).	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
		Занятие 13. Выполнение и защита практической работы по теме: «Акционерное общество (организация) получило сертификат	

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

		соответствия» (ситуационная задача).	
		Занятие 14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача)	
		Занятия 15-17. Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества на предприятии (в организации)» (групповой проект)	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS PowerPoint. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 13-17 неделя семестра Третья контрольная точка
		Занятие 18. Тестирование по модулю 2 «Системы управления качеством продукции и услуг»	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.

Перечень оценочных средств для текущей аттестации

Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 38 из 75
---	--	--

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и метрологии в России.
3. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
4. Объекты и субъекты стандартизации.
5. Органы и службы стандартизации РФ
6. Принципы стандартизации
7. Функции стандартизации
8. Средства стандартизации
9. Категории стандартов
10. Нормативным документам по стандартизации в России
11. Виды стандартов
12. Методы стандартизации
13. Система классификации технико-экономической информации.
14. Кодирование технико-экономической информации.
15. Классификаторы
16. Штриховое кодирование
17. Закон «О техническом регулировании»
18. Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
19. Порядок проведения сертификации
20. Международная сертификация продукции
21. Деятельность ИСО в области сертификации
22. Международная система сертификации электротехнических изделий МЭК (МЭКСЭ)
23. Последовательность работ и порядок сертификации
24. Определение метрологии и основные понятия
25. Виды измерений
26. Методы измерений
27. Погрешности измерений
28. Основные термины и определения в области качества продукции
29. Концепция процесса управления качеством продукции
30. Процессы системы качества
31. Методологические основы управления качеством
32. Стандартизация и качество продукции

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:

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

- 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.
- 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:**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 40 из 75
---	--	--

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).
- 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

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

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
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»

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 42 из 75
---	--	--

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 .
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:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 43 из 75
---	---	--------------------------------------

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

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, выпускающего 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:

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

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
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.

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

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.

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:

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

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.

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. Техникой.

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.

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

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.
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 теории, и измерения.
4. Использованием показателя " среднее время между отказами".

73. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:

1. Отношение числа вышедших из строя изделий к общему их числу.
2. Среднее время между отказами.
3. Отношение числа вышедших 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:

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

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.

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 вышедших 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 аккредитующим 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 49 из 75
---	--	--

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.

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.

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

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

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

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

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

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, подтверждающими соответствие продукции заданным требованиям

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

1. Да

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

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

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

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

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.
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 Госстандарта 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

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

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

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 СЕ означает, что

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

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:

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. Системы менеджмента качества
2. Экологической терминологии

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

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**
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

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

Контрольные вопросы (к зачету)

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

Контрольные вопросы (к экзамену)

1. Необходимость планирование качества
2. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
3. Организационно-распорядительные методы
4. Организация технического контроля на предприятии.
5. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
6. Основные методы управления качеством
7. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
8. Основные составляющие качества товара для потребителей
9. Основные составляющие качества услуги для потребителей
10. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
11. Основные черты тотального управления качеством (TQM)

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

12. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
13. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
14. Петля качества
15. Планирование как процесс управления качеством
16. Показатели безопасности и транспортабельности
17. Показатели качества
18. Показатели назначения, надежности и экономичности.

Понятие качества.

19. Потребительские ценности продукции
20. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
21. Роль персонала в управлении качеством
22. Самосертификация: понятие и общие условия.
23. Система управления качеством на предприятии
24. Системный подход к планам качества
25. Системы стандартов серии ISO 14000.
26. Социально-психологические методы
27. Средства планирования качества
28. Сущность и объекты технического контроля
29. Сущность качества и управление им.
30. Формирование государственной политики в области качества.

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».

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

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.

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;

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

- 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.
 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 _____.

Семплификация, 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 _____.

Метрополией, 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:

Методы стандартизации	Описание метода
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объек-

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

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

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

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

и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых 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:

- способность применять стандарты качества оказания услуг (ДОПК–4).
- способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами (ПК-3).

На заочной форме обучения

В 2-3 семестре:

- способность применять стандарты качества оказания услуг (ДОПК–4).
- способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами (ПК-3).

Тематика практических занятий для очной формы обучения

Блок 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

Практическое занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии»(семинар-тренинг).

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 2. «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?

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

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

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 Лист 67 из 75
---	--	--

Практическое занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь).

Цель работы: Изучить методику международного евростандарта EAN и научиться определять подлинность товара по тринадцатирядному и восьмизрядному 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 5. «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).

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

Контрольные вопросы:

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

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

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?

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

Практическое занятие 7. «Международная система единиц физических величин СИ» (рабочая тетрадь).

Цель работы: формирование умений осуществлять перевод не метрических единиц измерения в единицы Международной системы (СИ), согласно рекомендациям Международной организации стандартизации ИСО.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные и дополнительные единицы системы СИ?
2. Как образуются кратные и дольные единицы Международной системы единиц?
3. Принципы образования производных единиц Международной системы?
4. Что такое размер физической величины?
5. Какие единицы являются дольными, кратными от единиц СИ?
6. Что такое системные, внесистемные единицы?
7. Какие существуют правила написания обозначения единиц?

Практическое занятие 8 «Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации)» (семинарское занятие)

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

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

Блок 2. Системы управления качеством

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

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

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

Практическая занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).

Цель работы: углубление представлений о системах качества, об управлении качеством на основе политики в области качества.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные требования, предъявляемые к системе качества.
2. Основные разделы ГОСТ Р 9001-2001.
3. Перечислите все элементы системы и дайте им краткую характеристику.

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

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

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

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

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

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

Практическое занятие 13. «Акционерное общество(организация) получило сертификат соответствия»(ситуационная задача).

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

Контрольные вопросы:

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

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

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

Контрольные вопросы:

2. Какие способы недобросовестной конкуренции описаны в ситуации?
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 (в организации)» (групповой проект)

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

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

Тематика практических занятий для заочной формы обучения

Блок 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

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

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?

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

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

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

Блок 2. Системы управления качеством

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

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»

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

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

8.1. Основная литература

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

8.2. Дополнительная литература

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

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.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. Российский архив государственных стандартов [профессиональная база данных]: <http://www.rags.ru/gosts/gost-map.htm>
4. QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 [профессиональная база данных]: <http://quality.eup.ru/>
5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Каталог национальных стандартов [информационно-справочная система]:

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

<https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational>

6. Менеджмент качества [информационно-справочная система]: <http://www.kpms.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование 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 геоинформационного сервиса.

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

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

методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

Тестирование – это исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и т.д.

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 на предприятии (в организации)», 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

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

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством на предприятии (в организации)» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекционное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска.
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду. Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»