

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный ~~университет~~ **высшего образования**

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:22

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»


Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

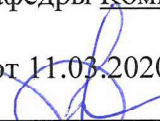
Наименование дисциплины Б1.О.01.08 Стандартизация и управление качеством
Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ
« 14 » 04 20 20 г.

 / Машаева /

Научная библиотека СГЭУ
« _____ » 20 _____ г.

 / _____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма
(протокол №9 от 11.03.2020г.)
Зав. кафедрой  /Д.В. Ралык/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Стандартизация и управление качеством входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Безопасность жизнедеятельности

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Стандартизация и управление качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

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

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ОПК-3_ИДК1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	ОПК3з1: Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.	ОПК3у1: Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.	ОПК3в1: Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.
ОПК-3_ИДК2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.	ОПК3з2: Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов.	ОПК3у2: Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.	ОПК3в2: Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-3_ИДК3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	ОПК3з3: Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг.	ОПК3у3: Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания.	ОПК3в3: Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг.

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть

			(иметь навыки)
ОПК-7_ИДК1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	ОПК7з1: Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.	ОПК7у1: Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	ОПК7в1: Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.
ОПК-7_ИДК2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.	ОПК7з2: Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7у2: Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7в2: Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.
ОПК-7_ИДК3 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.	ОПК7з3: Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7у3: Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7в3: Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности. Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	98.4/2.73
Занятия лекционного типа	32/0.89
Занятия семинарского типа	64/1.78
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	89.6/2.49
Промежуточная аттестация	28/0.78
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	26.4/0.73

Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	16/0.44
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	182.6/5.07
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Стандартизация и управление качеством представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	16	32			45.0	ОПК-3_ИДК1, ОПК-3_ИДК2, ОПК-3_ИДК3 ОПК-7_ИДК1, ОПК-7_ИДК2, ОПК-7_ИДК3
2.	Стандартизация и сертификация услуг	16	32			44.6	ОПК-3_ИДК1, ОПК-3_ИДК2, ОПК-3_ИДК3 ОПК-7_ИДК1, ОПК-7_ИДК2, ОПК-7_ИДК3
	Контроль	28					
	Итого	32	64	0.4	2	89.6	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа	Самостоятельная работа	Планируемые результаты
-------	--	-------------------	------------------------	------------------------

							обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	4	8			91.0	ОПК-3_ИДК1, ОПК-3_ИДК2, ОПК-3_ИДК3 ОПК-7_ИДК1, ОПК-7_ИДК2, ОПК-7_ИДК3
2.	Стандартизация и сертификация услуг	4	8			91.6	ОПК-3_ИДК1, ОПК-3_ИДК2, ОПК-3_ИДК3 ОПК-7_ИДК1, ОПК-7_ИДК2, ОПК-7_ИДК3
	Контроль	7					
	Итого	8	16	0.4	2	182.6	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	лекция	Качество и безопасность как основные свойства услуг
		лекция	Концепция всеобщего управления качеством
		лекция	Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия
		лекция	Аудит системы менеджмента качества
		лекция	Организации и проведение контроля качества на предприятии.
		лекция	Экономика качества
2.	Стандартизация и сертификация услуг	лекция	Методологические основы управления качеством услуг
		лекция	Государственная стандартизация услуг
		лекция	Государственная стандартизация средств размещения
		лекция	Государственная стандартизация услуг питания

		лекция	Государственная стандартизация сопутствующих услуг в туризме
		лекция	Сертификация и классификация услуг

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	практическое занятие	Качество и безопасность как основные свойства услуг
		практическое занятие	Концепция всеобщего управления качеством
		практическое занятие	Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия
		практическое занятие	Аудит системы менеджмента качества
		практическое занятие	Организации и проведение контроля качества на предприятии.
		практическое занятие	Экономика качества
2.	Стандартизация и сертификация услуг	практическое занятие	Методологические основы управления качеством услуг
		практическое занятие	Государственная стандартизация услуг
		практическое занятие	Государственная стандартизация средств размещения
		практическое занятие	Государственная стандартизация услуг питания
		практическое занятие	Государственная стандартизация сопутствующих услуг в туризме
		практическое занятие	Сертификация и классификация услуг

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы
------	--	----------------------------

1.	Теоретические основы управления качеством услуг	- тестирование
2.	Стандартизация и сертификация услуг	- тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08669-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426015>

Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431758>

Зекун, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425159>

Дополнительная литература

Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник для прикладного бакалавриата / Е. Ю. Райкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 349 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3582-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426160>

Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433472>

Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Стандартизация и управление качеством:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10

от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

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

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ОПК-3_ИДК1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Пороговый	ОПК3з1: Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.	ОПК3у1: Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.	ОПК3в1: Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.
ОПК-3_ИДК2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.	Базовый	ОПК3з2: Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов.	ОПК3у2: Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.	ОПК3в2: Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-3_ИДК3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Повышенный	ОПК3з3: Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг.	ОПК3у3: Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания.	ОПК3в3: Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг.

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ОПК-7_ИДК1 Обеспечивает	Пороговый	ОПК7з1: Требования безопасного обслуживания,	ОПК7у1: Соблюдать требования безопасного	ОПК7в1: Информацией об актуальных

соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.		нормы и правила охраны труда и техники безопасности.	обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.
ОПК-7_ИДК2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.	Базовый	ОПК7з2: Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7у2: Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7в2: Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.
ОПК-7_ИДК3 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.	Повышенный	ОПК7з3: Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7у3: Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	ОПК7в3: Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности. Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы управления качеством услуг	ОПК-3_ИДК1, ОПК-3_ИДК2, ОПК-3_ИДК3 ОПК-7_ИДК1, ОПК-7_ИДК2, ОПК-7_ИДК3	Устный опрос, тестирование	Экзамен
2.	Стандартизация и сертификация	ОПК-3_ИДК1,	Устный опрос,	Экзамен

услуг	ОПК-3_ИДК2, ОПК-3_ИДК3 ОПК-7_ИДК1, ОПК-7_ИДК2, ОПК-7_ИДК3	тестирование	
-------	---	--------------	--

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Вопросы для устного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы управления качеством услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие качества. Типология качества. 2. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества. 3. Опыт формирования систем управления качеством в разных странах. 4. Основоположники современных подходов к управлению качеством. 5. Современное российское законодательство в области качества. 6. Международные организации по стандартизации (ИСО). 7. Определение и исходные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). 8. Развитие традиционных подходов к качеству и современное видение TQM. 9. Принципы внедрения TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлеченность персонала, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, построение взаимовыгодных отношений с поставщиками. 10. Основы экономии качества. Классификация затрат на качество. Управление затратами на качество. 11. Основные преимущества системы менеджмента качества (СМК). 12. Внутрипроизводственный эффект СМК. Внепроизводственный эффект СМК. 13. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК. Этап 1 - подготовка к разработке СМК. Этап 2 - создание комплекса документации СМК. Этап 3 – внедрение СМК. Этап 4 – подготовка и проведение сертификации СМК. 14. Требования к документации СМК: политика в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры, другие документы СМК, записи качества. 15. Процессы жизненного цикла продукции. 16. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК. 17. Понятие, цели и задачи аудита качества. 18. Внутренний аудит системы менеджмента качества. 19. Процедура внутреннего аудита СМК. 20. Внешний аудит СМК. 21. Требования к органам по сертификации систем качества. 22. Требования к аудиторам по сертификации систем качества. 23. Этапы сертификации. 24. Показатели качества товара. Виды показателей. 25. Классификация групповых показателей качества. 26. Контроль как средство обеспечения качества. 27. Классификация видов контроля. 28. Методы и средства контроля качества. 29. Технические требования к испытательной лаборатории. 30. Квалиметрические методы определения показателей качества.
Стандартизация и сертификация услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методологические основы менеджмента качества.

2. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия.
3. Понятие стандарта качественного обслуживания. Обеспечение качества услуг в сфере туризма.
4. Характеристика требований к качеству услуг в сфере туризма
5. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, КФС, СООГУ, ОКВЭД и другие.
6. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения
7. ГОСТ Р 1.12-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения
8. ГОСТ Р 51901.3-2007. Менеджмент риска. Руководство по менеджменту надёжности
9. ГОСТ Р 8.596-2002. Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическое обеспечение измерительных систем. Основные положения
10. ГОСТ Р ИСО 10006-2005. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании.
11. ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг
12. ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения
13. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества
14. Понятие «услуга», услуги предприятий питания и средств размещения. Общие требования к услугам.
15. Безопасность в сервисе. Закон РФ «О безопасности».
16. Направления государственной политики в сфере сервиса.
17. Цели государственного регулирования сервисной деятельности.
18. Пути регулирования сервисной деятельности.
19. Деятельность федеральных органов исполнительной власти в сфере сервиса.
20. Профессиональные объединения в сфере сервиса
21. Международное сотрудничество в сфере сервиса. Закон «О международных договорах РФ».
22. Содержание и ключевые положения
23. Содержание и ключевые положения Закона РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ».
24. Государственные органы сертификации и стандартизации.
25. Содержание и классификация государственных стандартов.
26. Порядок разработки и внедрения стандартов.
27. Добровольная и обязательная сертификация.
28. Цели и задачи сертификации.
29. Правила сертификации гостиничных и туристских услуг. Основные понятия и определения.
30. Порядок сертификации. Основные схемы сертификации.
31. Перечень документов, необходимых для получения сертификата соответствия.
32. Типовые формы документов.
33. Типовые правила предоставления услуг.
34. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
35. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
36. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
37. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
38. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.

39. ГОСТ 31986-2012. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
40. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
41. ГОСТ 31988-2012. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания.
42. ГОСТ 31989-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.
43. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
44. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
45. ГОСТ 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования
46. ГОСТ 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
47. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
48. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
49. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
50. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
51. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
52. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания
53. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
54. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
55. ГОСТ Р 54607.1(2,3,4,5,6)-2011. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1-6.
56. ГОСТ Р 54609-2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
57. ГОСТ Р 55051-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
58. ГОСТ Р 55323-2012. Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения.
59. ГОСТ Р 55889-2013. Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.
60. ГОСТ Р 56725-2015. Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания.
61. ГОСТ Р 56766-2015. Услуги общественного питания.

	Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации. 62. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49). 63. Сертификация ИСО 9000. Сертификация ИСО 14000 64. Использование системы НАССР в деятельности предприятий питания 65. Использование GMP в деятельности предприятий питания
--	---

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Под планированием качества понимается:

- а) предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству;
- б) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- в) создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

2. Впервые концепция всеобщего управления качеством была предложена:

- а) А.Фейгенбаумом;
- б) Ф. Кросби;
- в) Э.Демингом;
- г) К.Исикавой.

3. Принцип ориентации на потребителя в концепции всеобщего управления качеством означает:

- а) систематическое проведение маркетинговых исследований;
- б) использование механизмов формирования лояльности потребителей;
- в) обеспечение баланса интересов акционеров, сотрудников, поставщиков, государственных органов и т.п.;
- г) понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей относительно продукции, обслуживания, цены и т.д.

4. Системный подход в концепции всеобщего управления качеством подразумевает:

- а) что все виды деятельности на предприятии рассматриваются как логически упорядоченные последовательности этапов, образующих входы и выходы;
- б) создание системы взаимодействующих динамических процессов для достижения поставленной цели качества продукции и услуг;
- в) непрерывное улучшение качества продукции, услуг, производственных и технологических процессов.
- г) использование документированных процедур в управлении качеством продукции и услуг.

5. Система менеджмента качества – это:

- а) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
- б) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- в) комплексное понятие, реализующееся на всех этапах жизненного цикла продукции;
- г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

6. В документированных процедурах СМК определяют:

- а) область применения СМК;
- б) взаимодействия процессов СМК.

- в) порядок выполнения работ, исполнителей, требования к их квалификации и сроки проведения;
- г) рецептуры на продукцию.

7. Аудит качества – это:

- а) систематическая и независимая проверка, позволяющая определить соответствие деятельности предприятия в области качества запланированным мероприятиям;
- б) предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству;
- в) установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
- г) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

8. Единичный показатель качества:

- а) характеризует одно свойство продукции;
- б) определяется соотношением аналогичных показателей сравниваемых объектов;
- в) обозначает преобладающее качество продукта;
- г) характеризует одновременно несколько свойств продукции.

9. Психологические показатели продукции:

- а) подтверждают то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений;
- б) отражают соответствие продукта санитарным нормам (отсутствие токсичных, канцерогенных и других вредных для здоровья человека веществ);
- в) характеризуют объекты относительно размеров человека и обеспечивают удобство транспортирования, хранения, реализации в сфере обращения и использования продукта потребителем;
- г) характеризуют качество оформления продукта, например яркость и информативность упаковки и этикетки.

10. Входной приемочный контроль - это:

- а) контроль продукции поставщика;
- б) контроль продукции или процесса во время выполнения или завершения технологической операции;
- в) контроль продукции, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к использованию;
- г) проверка эффективности ранее выполненного контроля, осуществляется специально уполномоченными лицами.

11. Стандартизация - это:

- а) Деятельность по разработке нормативной документации, устанавливающей правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов;
- б) Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач;
- в) Систематическая проверка того, насколько объект способен выполнить установленные требования;
- г) Набор функций, которые организация предлагает потребителю.

12. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах Российской Федерации?

- а) В журнале «Стандарты и качество»;
- б) В информационных указателях «Государственные стандарты Российской Федерации»;
- в) В бюллетене «Реестр поставщиков»;
- г) В Вестнике Госстандарта России;
- д) В журнале «Стандартизация».

13. ... - это гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент».

- а) Комплекс апартаментов;
- б) Гест хауз;
- в) Апаротель;
- г) Центр отдыха;
- д) Сюит отель.

14. Термин «услуга» согласно ГОСТа Р

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;
- б) результат деятельности предприятия по удовлетворению потребностей туристов;
- в) совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпродукт

15. В чем заключается специфическая цель обязательной сертификации?

- а) Обеспечение безопасности и экологичности товаров (работ и услуг);
- б) Обеспечение конкурентоспособности продукции (услуги. предприятия;
- в) Реклама продукции (услуги., соответствующей не только требованиям безопасности, но и
- г) требованиям, обеспечивающим качество выпускаемой продукции (услуг.;
- д) Содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- е) Содействие производителю в реализации продукции.

16. Какой из перечисленных госстандартов относится к специфическому виду государственных стандартов, использующихся при сертификации услуг?

- а) ГОСТ;
- б) СНиП;
- в) СанПиН;
- г) Федеральные правила выполнения отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг,
- д) утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации;
- е) ОСТ.

17. Декларация о соответствии услуге – это:

- а) Документ, выданный по правилам системы сертификации, удостоверяющий, что должным образом
- б) сертифицированная услуга соответствует установленным требованиям;
- в) Документ, в котором исполнитель услуги на основе имеющихся у него документов удостоверяет, что
- г) оказываемая им услуга соответствует установленным требованиям;
- д) Документ о соответствии услуги международным стандартам;
- е) Документ о пригодности услуги для сертификации;
- ж) Документ о соответствии товарного знака.

18. Сертификация – это:

- а) Процедура, посредством которой третья сторона документально удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;
- б) Система, располагающая собственными правилами выполнения работ и правилами управления для осуществления оценки соответствия;
- в) Процедура, посредством которой поставщик документально удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;
- г) Соблюдение установленных требований к продукции, процессу или услуге;
- д) Система маркировки сертифицированной продукции знаком соответствия.

19. Система сертификации услуг для гостиниц и других средств размещения:

- а) Носит обязательный характер
- б) Носит добровольный характер
- в) Рекомендуется государством

20. Укажите, что не относится к мерам государственного регулирования туроператорской деятельности в нашей стране:

- а) Получение лицензии
- б) Финансовое обеспечение (договор страхования, банковская гарантия)
- в) Регистрация предприятия в едином федеральном реестре туроператоров

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы управления качеством услуг	<ol style="list-style-type: none">1. Понятие качества.2. Типология качества.3. Основные этапы развития форм и методов обеспечения качества.4. Современное российское законодательство в области качества.5. Определение и исходные положения концепции всеобщего управленческого качеством (TQM).6. Развитие традиционных подходов к качеству и современное видение TQM.7. Принципы внедрения TQM.8. Классификация затрат на качество.9. Управление затратами на качество.10. Основные преимущества системы менеджмента качества (СМК).11. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК.12. Требования к документации СМК.13. Порядок разработки, согласования, утверждения документированных процедур, их внедрение и внесение изменений.14. Управление документацией СМК.15. Человеческие ресурсы: подготовка и повышение квалификации персонала.16. Процессы жизненного цикла продукции.17. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК.18. Управление не соответствующей требованиям продукцией.19. Улучшение функционирования СМК.20. Понятие, цели и задачи аудита качества.21. Внутренний аудит системы менеджмента качества.22. Процедура внутреннего аудита СМК.23. Планирование внутреннего аудита.24. Внеплановый аудит.25. Подготовка и проведение проведения внутреннего аудита.26. Оформление результатов внутреннего аудита.27. Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий.28. Внешний аудит СМК.29. Требования к организациям по сертификации систем качества.30. Требования к аудиторам по сертификации систем качества.31. Принципы проведения сертификации систем качества в системе ГОСТ Р и интегрированном СМК.32. Этапы сертификации.33. Показатели качества продукции.34. Виды показателей.35. Факторы, влияющие на качество.36. Контроль как средство обеспечения качества.

	<p>37. Методы и средства контроля качества. 38. Основные методы контроля. 39. Современные инструменты контроля качества. 40. Классификация затрат на качество.</p>
<p>Стандартизация и сертификация услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «услуга», услуги предприятий питания и средств размещения. Общие требования к услугам. 2. Безопасность в сервисе. Закон РФ «О безопасности». 3. Направления государственной политики в сфере сервиса. 4. Цели государственного регулирования сервисной деятельности. 5. Пути регулирования сервисной деятельности. 6. Деятельность федеральных органов исполнительной власти в сфере сервиса. 7. Профессиональные объединения в сфере сервиса 8. Международное сотрудничество в сфере сервиса. Закон «О международных договорах РФ». 9. Содержание и ключевые положения 10. Содержание и ключевые положения Закона РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ». 11. Государственные органы сертификации и стандартизации. 12. Содержание и классификация государственных стандартов. 13. Порядок разработки и внедрения стандартов. 14. Добровольная и обязательная сертификация. 15. Цели и задачи сертификации. 16. Правила сертификации гостиничных и туристских услуг. Основные понятия и определения. 17. Порядок сертификации. Основные схемы сертификации. 18. Перечень документов, необходимых для получения сертификата соответствия. 19. Типовые формы документов. 20. Типовые правила предоставления услуг. 21. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. 22. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. 23. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. 24. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования. 25. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения. 26. ГОСТ 31986-2012. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. 27. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. 28. ГОСТ 31988-2012. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. 29. ГОСТ 31989-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания. 30. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.

	<p>31. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.</p> <p>32. ГОСТ 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования</p> <p>33. ГОСТ 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу</p> <p>34. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания</p> <p>35. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия</p> <p>36. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования</p> <p>37. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения</p> <p>38. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания</p> <p>39. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания</p> <p>40. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха</p> <p>41. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования</p> <p>42. ГОСТ Р 54607.1(2,3,4,5,6)-2011. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1-6.</p> <p>43. ГОСТ Р 54609-2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.</p> <p>44. ГОСТ Р 55051-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.</p> <p>45. ГОСТ Р 55323-2012. Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения.</p> <p>46. ГОСТ Р 55889-2013. Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.</p> <p>47. ГОСТ Р 56725-2015. Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания.</p> <p>48. ГОСТ Р 56766-2015. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.</p> <p>49. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49).</p> <p>50. Сертификация ИСО 9000. Сертификация ИСО 14000</p>
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
---------------	--

«отлично»	ОПК-3_ИДК3, ОПК-7_ИДК3
«хорошо»	ОПК-3_ИДК2, ОПК-7_ИДК2
«удовлетворительно»	ОПК-3_ИДК1, ОПК-7_ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне