



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»

Филиал ФГБОУ ВПО «РГУТиС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»
в г. Махачкале
Ханбабаева З.М.



«29» августа 2015 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.13 «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
основной образовательной программы высшего образования – программы
академического бакалавриата
по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
профиль: экономика и финансы организаций
Квалификация: бакалавр

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
профессор		д.ф.-м.н. Шихсаидов М.Ш.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
секретарь		к.филос.н Курбанова А.М.

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент		к.э.н., доцент Даитов В.В.



Общие положения

Для освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством» предусмотрены различные виды занятий: лекции, в том числе вводные и традиционные лекции, лекции-визуализации, практические занятия в форме - заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. С целью упрощения блока методического сопровождения рабочей программы в данных указаниях (методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством» предусмотрены форматы методических указаний - проведение практических занятий и выполнение самостоятельной работы обучающихся (СРО).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством» подразумевает наличие методической литературы с учетом рекомендуемого режима и характера учебной работы, а также с учетом необходимого формата (практические занятия, СРО) в зависимости от дисциплины «Стандартизация и управление качеством».

2. Практические занятия

2.1 Общие положения

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

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

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» является получение обучающимися знаний, умений и практических навыков на основе изучения научно-технической информации, системы технического регулирования в России, прогрессивного отечественного и зарубежного опыта по разработке и использованию нормативных документов по качеству, стандартизации для готовности к осуществлению работ по контролю качества гостиничных услуг.

Задачи дисциплины:

систематическое изучение обучающимися научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сфере стандартизации и управления качеством;
освоение обучающимися правовых основ стандартизации и управления качеством.

2.2 Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством», приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения



практической работы обучающиеся производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

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

2.3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Система технического регулирования в России: принципы, цели, задачи, нормативные документы. Федеральный закон «О техническом регулировании»

Цель занятия: изучить составные элементы и особенности технического регулирования в России.

Практические навыки: знание объектов и инструментов технического регулирования

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Основные положения национальной системы стандартизации. Методы стандартизации

Цель занятия: изучить основные положения национальной системы стандартизации

Практические навыки: умение применять данный закон в профессиональной деятельности

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Концепция развития национальной системы стандартизации. Основные положения национальной системы стандартизации

Цель занятия: Изучить основополагающие стандарты.

Практические навыки: знание регламентирующей документации по стандартизации.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: выполнение практической работы.

Тема и содержание занятия: Основные положения национальной системы стандартизации.

Цель занятия: изучить Концепцию развития национальной системы стандартизации.



Практические навыки: знание основных направлений развития системы стандартизации России.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Основные стандарты в государственном и муниципальном управлении.

Цель занятия: изучить особенности стандартизации.

Практические навыки: изучить современные подходы стандартизации гостиничных услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО).

Цель занятия: изучить задачи и роль международных организации по стандартизации.

Практические навыки: умение применять стандарты ИСО, МЭК и ГОСТ.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Метрологическое обеспечение. Физические величины, методы и средства их измерения, шкалы измерений. Международная система единиц SI

Цель занятия: изучить определения и виды физических величин, шкалы измерений., систему единиц SI, правила образования производных единиц в системе SI

Практические навыки: умение определять размерности производных единиц

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Выполнение и защита практической работы по теме: Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений

Тема и содержание занятия: Основы обеспечения единства измерений (ОЕИ). Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений

Цель занятия: изучить алгоритмы обработки результатов измерений.

Практические навыки: умение определять и представлять результаты измерений.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: контактная форма

Тема и содержание занятия: Тестирование по разделу дисциплины.

Цель занятия: текущий контроль освоения дисциплины обучающимися.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 2. Управление качеством



Практическое занятие 10

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.

Цель занятия: изучить основные понятия и определения в области управления качеством.

Практические навыки: знание основных методов определения показателей качества.

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 11.

Вид практического занятия: контактная форма

Тема и содержание занятия: Общие методы управления качеством. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Реализация методов управления качеством в сфере производства и в сфере оказания услуг.

Цель занятия: изучить классификацию методов управления качеством.

Практические навыки: знание методов и инструментов оценки качества гостиничных услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 12.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Подтверждение соответствия качества: цели, принципы.

Цель занятия: изучить определения, нормативную базу и основные положения по сертификации в РФ.

Практические навыки: знание участников системы сертификации и их функции, условия и порядок аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 13.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Формы подтверждения соответствия качества

Цель занятия: изучить определения, основные формы подтверждения качества.

Практические навыки: знание участников системы сертификации и их функции, условия и порядок аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 14.

Вид практического занятия: контактная форма

Тема и содержание занятия: Формы подтверждения соответствия.

Цель занятия: изучить формы обязательного и добровольного подтверждения соответствия.

Практические навыки: знать существующие системы и схемы сертификации.

Продолжительность занятия – 2 часа.



Практическое занятие 15.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: Права потребителей на качество, безопасность товара (услуги) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения федерального закона «О защите прав потребителей». Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сферы сервиса. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы.

Цель занятия: текущий контроль освоения дисциплины обучающимися.

Практические навыки: приобретение навыков по формированию документов, связанных с внедрением системы менеджмента качества.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 16.

Вид практического занятия: контактная форма.

Тема и содержание занятия: тестирование.

Цель занятия: текущий контроль освоения обучающимися дисциплины в форме тестирования.

Практические навыки: краткое и лаконичного представления собранных материалов.

Продолжительность занятия – 2 часа

Интерактивные практические занятия

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Разработка группового проекта.

В процессе выполнения проекта обучающиеся после защиты реферата выполняют презентацию проекта и выступают с докладом.

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)

Основная литература

1. Боларев Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 219 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457803>



2. Николаева М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : Учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова - 2 изд. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 336 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473200>

3. Герасимова Е. Б. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов. - 2-е изд. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 224 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493233>

Дополнительная литература

1. Боларев Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 254 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=367365>

2. Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие / Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=495762>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
2. - www.znanium.com – электронно-библиотечная система
3. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

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

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010

3. Самостоятельная работа обучающихся

3.1 Общие положения

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Методические рекомендации предназначены для рационального распределения времени обучающихся по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Они составлены на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

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



Основными задачами самостоятельной работы студентов 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.

3.2. Формы самостоятельной работы и ее трудоемкость (час)

Трудоемкость освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством» составляет 252 часа, из них 76 часа контактной работы с обучающимися и 176 часа, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, консультации – 4.

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к контактными формам обучения (лекционным и практическим занятиям) соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины и трудоемкости.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудо- емкость само- стоя- тельной работы (в ча- сах)	Форма СРО
<i>Раздел № 1 Основы стандартизации, метрологии и сертификации</i>			
Подготовка к лекции №1	Общая характеристика дисциплины «Стандартизация и управление качеством» Значение дисциплины в профессиональной деятельности специалиста туристских услуг. Цель и задачи курса.	10	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
Подготовка к лекции №2	Система технического регулирования в России: принципы, цели, задачи, нормативные документы. Федеральный закон «О техническом регулировании».	5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям. Формирование учебно-вспомогательной папки «Нормативно-правовое обеспечение и регулирования процедур стандартизации и сертификации в России»
Подготовка к	Основные положения наци-	5	Проработка учебного материала. Подго-



лекции №3	ональной системы стандартизации. Методы стандартизации.		товка к практическим занятиям
Подготовка к лекции №4	Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Концепция развития национальной системы стандартизации. Основные положения национальной системы стандартизации	15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к практическим занятиям №5	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО)	9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к практическим занятиям №6	Основные стандарты в гос.и.муниц.управлении	5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к практическим занятиям №7	Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами.	5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к лекции №8	Метрологические обеспечения. Физические величины, методы и средства их измерения, шкалы измерений. Международная система единиц SI	10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к практическим занятиям №9	Основы обеспечения единства измерений (ОЕИ). Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений	6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
раздел 2. Управление качеством			
Подготовка к лекции №10	Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения.	10	Составление терминологического словаря (гlossарий)
Подготовка к практическим занятиям №11	Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции	10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к лекции №12	Общие методы управления качеством. Специальные	10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



	методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Реализация методов управления качеством в сфере производства и в сфере оказания услуг.		
Подготовка к практическим занятиям №13	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством.	10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к практическим занятиям №14	Подтверждение соответствия качества: цели, принципы	15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
Подготовка к лекции №15	Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.	15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
Подготовка к лекции №16	Формы подтверждения соответствия качества	15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
Подготовка к практическим занятиям №17	Права потребителей на качество, безопасность товара (услуги) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения федерального закона «О защите прав потребителей». Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сферы сервиса. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы	10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
Подготовка к тестированию	Текущий контроль	11	Подготовка к тестированию



Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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

1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы. (<http://students.rguts.ru>);

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.

3. Боларев Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 219 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457803>

4. Николаева М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : Учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова - 2 изд. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 336 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473200>

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. Боларев Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 219 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457803>

2. Николаева М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : Учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова - 2 изд. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 336 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473200>

3. Герасимова Е. Б. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов. - 2-е изд. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 224 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493233>

8.2. Дополнительная литература

1. Боларев Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 254 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=367365>

2. Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие / Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=495762>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»



4. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
5. - www.znaniyum.com – электронно-библиотечная система
6. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

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

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010

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

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Лекционная аудитория: интерактивная доска Classic Board 78" W Dual, ноутбук ASUS, проектор Acer, телевизор Sony Braviya.
Практические занятия	Учебная аудитория: видеомagniтофон SONY, телевизор Sony Braviya.
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала с доступом к определенным ресурсам в сети Интернет. Кабинет для самостоятельной работы обучающихся



Приложение 1

Титульный лист реферата

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

Факультет _____
(название факультета)

Кафедра _____
(название кафедры)

РЕФЕРАТ

Дисциплина _____

Тема: _____

выполнили студенты __ курса
очной/заочной формы обучения
группа _____

ФИО _____

Проверил должность, степень, звание
ФИО _____

дата защиты «__» _____ 201_г.

оценка _____

Москва, 201_г.