



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

СМК РГУТиС



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.Б.13. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**  
основной образовательной программы высшего образования – программы  
прикладного бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело  
Профиль: Гостиничное дело  
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Профессор		Д. ф-м. н. Шихсаидов М.Ш.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:  
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.

**1.Аннотация рабочей программы дисциплины**



Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» и относится к базовой части программы.

Дисциплина реализуется в 2017/2018 учебном году.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

- готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- Стандартизацией. (Основы технического регулирования. Технические регламенты. Система стандартизации в сфере сервиса и туризма. Международные нормативные документы: стандарты серии ИСО 9000. Принципы менеджмента качества. Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами);

- Сертификацией. (Подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия организаций сферы сервиса и туризма. Добровольная сертификация услуг в сфере сервиса и туризма);

- Метрологией. (Сводные характеристики результатов измерений. Гарантийные ошибки. Доверительные интервалы и доверительные вероятности.);

- Управлением качества. (Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 2 семестре и на 2 курсе на 3 семестре продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе вводные и традиционные лекции, лекции-диалоги, проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций, практические занятия в форме – тренинги, работа в группах, мастер-классы, разработка проекта, Case-study/Решение ситуационных задач, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины с применением балльно-рейтинговой технологии. Текущий контроль успеваемости проводится в форме опроса, тестирования промежуточная аттестация с применением балльно-рейтинговой технологии в форме зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр). Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с



методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся на основе использования балльно-рейтинговой технологии и учебно-тематического рейтинг-плана по данной дисциплине.

## 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-5	-способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
2	ОПК-1	- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
3	ОПК-3	- готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

## Место дисциплины в структуре ООП

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

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Технологии обслуживания в туризме
- Технология обслуживания в индустрии гостеприимства;
- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	76				



	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	32	16	16		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
1.3	Консультации	4	2	2		
2	Самостоятельная работа обучающихся	176	70	106		
	Промежуточная аттестация	4	2	2		
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зач.	Экз.		
4	Общая трудоемкость час	252	108	144		
	з.е.	7	3	4		



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

СМК РГУТиС

Лист 5 из 29

**Для заочной формы обучения:**

**не реализуется**

**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. Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Тема 1.1. Введение. Общая характеристика дисциплины «Стандартизация и управление качеством» Значение дисциплины в профессиональной деятельности специалиста туристских услуг. Цель и задачи курса.	1	вводная					8	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
		Тема 1.2. Стандартизация и сертификация	1	Лекция-диалог					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.1. <a href="#">Система технического регулирования в России: принципы, цели,</a>			2	Выполнение и защита практической работы по				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	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	1. Основы стандартизации, метрологии и сертификации	<a href="#">задачи, нормативные документы, Федеральный закон «О техническом регулировании»</a>				теме: «Система технического регулирования в РФ»				Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.2. Основные положения национальной системы стандартизации. Методы стандартизации	2	Традиционная	2	Работа в группах. Выполнение и защита практической работы по теме: «Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности»			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.3. Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.	2	Традиционная	2	Разработка проекта по теме: Организация работ по стандартизации гос. муниципальных услуг			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.4. Концепция развития национальной системы стандартизации	2	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к

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				
									практическим занятиям	
	1. Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Тема 1.2.5. Основные положения национальной системы стандартизации			2	Case-study/Решение ситуационных задач			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.6. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО).	2	Проблемная лекция					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.7. Основные стандарты в гос. муниципальном образовании			2	тренинг			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	1. Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Тема 1.2.8. Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами.	2	Традиционная				8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
		Тема 1.2.9. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО)			1	Мастер-класс		8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
		<b>Контрольная точка 1</b>			1	Тестирование				
		Тема 1.3. Метрологическое обеспечение	1	Лекция-визуализация				8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 1.3.1. Физические величины, методы и средства их измерения, шкалы измерений. Международная система единиц SI	1	проблемная лекция с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций	2	Работа в группах			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.3.2. Основы обеспечения единства измерений (ОЕИ). Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений			2	Case-study/Решение ситуационных задач			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу Основы стандартизации, метрологии и сертификации

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				
		<b>Контрольная точка 2.</b>			2	тестирование по разделу «Основы стандартизации, метрологии и сертификации»				
		Текущая аттестация					2		От- веты на во- про- сы	
		Промежуточная аттестация					2			
	2. Управление качеством	Тема 2.1. Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения.	2	Традиционная					8	Составление терминологического словаря
		Тема 2.2. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	2	Традиционная	2	Тренинг			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим

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				
									занятиям	
	2. Управление качеством	Тема 2.3. 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.	4	Лекция-визуализация	2	Работа в группе			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.4. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством.	2	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.5. Подтверждение соответствия качества: цели, принципы	2	Лекция-визуализация	2	Case-study/Решение ситуационных задач			8	Проработка учебного материала. Подготовка к

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				
									практическим занятиям подготовка презентации	
		Тема 2.6. Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.	2	Традиционная	1	Тренинг			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
		<b>Контрольная точка 3</b>			1	Тестирование				
	2. Управление качеством	Тема 2.7. Формы подтверждения соответствия качества			2	Мастер-класс			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презента-

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				
										ции проекта
		Тема 2.8. 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	4	Лекция-визуализация	6	Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект)			8	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу «Управление качеством»
		<b>Контрольная точка 4.</b>			2	Тестирование по разделу «Управление качеством»				
		Текущая аттестация						Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация								

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				
		итого	32		36			176		

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

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

1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы. (<http://students.rguts.ru>);
2. Хрестоматия (конспект лекций). (<http://students.rguts.ru>);
3. Методические указания по проведению практических занятий (<http://students.rguts.ru>).
4. Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
5. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. 2010
6. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269>
7. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369646>

### Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

«Финансовая газета» с региональным выпуском

«Экономика и жизнь» с приложениями

### Журналы:

«Менеджмент в России и за рубежом»

«Маркетинг в России и за рубежом»

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Вопросы экономики»

### Реферативные журналы:

«Экономика»

«Организация управления»

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

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов	стандартизация, управление качеством	требования информационной безопасности и средства ее обеспечения в информационно-коммуникационных	готовить документы, формировать коммуникации высокой информативности	формировать информационное обеспечение своей профессиональной деятельности и



		и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения		технологиях, содержание стандартных задач профессиональной деятельности и подходы к их решению	ционной и библиографической культуры при соблюдении требований информационной безопасности	работ по решению стандартных задач в рамках информационно-коммуникационных технологий при соблюдении правил информационной и библиографической культуры и требований информационной безопасности
2	ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	стандартизация, управление качеством	требования информационной безопасности и средства ее обеспечения в информационно-коммуникационных технологиях, содержание стандартных задач профессиональной деятельности и подходы к их решению	готовить документы, формировать коммуникации высокой информационной и библиографической культуры при соблюдении требований информационной безопасности	формировать информационное обеспечение своей профессиональной деятельности и работ по решению стандартных задач в рамках информационно-коммуникационных технологий при соблюдении правил информационной и библиографической культуры и требований информационной безопасности
1	ОПК-3	готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	стандартизация, сертификация, управление качеством	требования информационной безопасности и средства ее обеспечения в информационно-коммуникационных технологиях, содержание стандартных задач профессиональной деятельности и подходы к их решению	готовить документы, формировать коммуникации высокой информационной и библиографической культуры при соблюдении требований информационной безопасности	формировать информационное обеспечение своей профессиональной деятельности и работ по решению стандартных задач в рамках информационно-коммуникационных техноло-

					ционной безопасности	гий при соблюдении правил информационной и библиографической культуры и требований информационной безопасности
--	--	--	--	--	----------------------	--

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

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

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
  - текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:
    - 1 задание текущего контроля (max 10 баллов)
    - 2 задание текущего контроля (max 10 баллов)
    - 3 задание текущего контроля (max 10 баллов)
    - 4 задание текущего контроля (max 35 баллов)
  - бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)
- max  
100 баллов**

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

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

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

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

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

лениях на занятиях, ответах на вопросы преподавателя, решении задач, участии в профессиональных мероприятиях и т.д.

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

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ОПК-1; ОПК-3) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 2 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

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

- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в области управления недвижимостью – 0-1 балл;

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

- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в области управления недвижимостью – 0-3 балла;

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

- оформление представления результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балл.

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

- «Система технического регулирования в РФ»;

- «Методы стандартизации»;

- «Организация работ по стандартизации»;

- «Основные положения национальной системы стандартизации»

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

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

- «Основные стандарты в гостиничном бизнесе»;

- «Международная организация по стандартизации (ИСО) »;

- «Международная система единиц SI»;

- «Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений».

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

4. Четвертая «контрольная точка» – 0-10. Письменное тестирование:

- 50 % и менее правильных ответов – 0 баллов,

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

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ОПК-1; ОПК-3) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен

единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 3 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

1. Первая «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам: «Факторы, определяющие качество»;

«Методы управления качеством»;

«Подтверждение соответствия качества: цели, принципы».

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

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

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

«Формы подтверждения соответствия качества».

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

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

50 % и менее правильных ответов – 0 баллов,

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

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

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

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

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

нее	мену			нее	незачет
-----	------	--	--	-----	---------

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

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

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Обзор законодательства в сфере стандартизации, учебной, специальной и научной литературы по первому разделу дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации.</li> <li>2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a>. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.</li> <li>3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе.</li> <li>4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> по плану: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;</li> <li>- проблемы, рассматриваемые в статье</li> <li>- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;</li> <li>- выводы. (0-10 баллов)</li> </ul> </li> </ol>

		Выполнение и защита практической работы по теме: «Система технического регулирования в РФ»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
		Выполнение и защита практической работы по теме: «Методы стандартизации»	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Организация работ по стандартизации	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Основные положения национальной системы стандартизации	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Основные стандарты в гостиничном бизнесе	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
		Выполнение и защита практической работы по теме: Международная организация по стандартизации (ИСО)	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Международная система единиц SI	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Погрешности измерений, обработка результатов, выбор средств измерений	
		Тестирование по теме: Стандартизация и сертификация	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-35 баллов.
		Тестирования по теме: Тема 1.3. Метрологическое обеспечение	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-35 баллов.
	Управление качеством	Выполнение и защита практической работы по теме: Факторы, определяющие качество	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов.
		Выполнение и защита практической работы по теме: Методы управления качеством	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Подтверждение соответствия качества: цели, принципы	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
		Выполнение и защита практической работы по теме: Формы подтверждения соответствия качества	
		Тестирование по темам: Тема 2.1. Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения. Тема 2.2. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. Тема 2.3. 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.	кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов.

	<p>Тема 2.4. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством.</p> <p>Тема 2.5. Подтверждение соответствия качества: цели, принципы</p> <p>Тема 2.6. Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества.</p>	
	<p>Выполнение и защита группового проекта по теме «Разработка Политики в области качества»</p>	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).</p> <p>Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 7-8 мин. Срок сдачи – 8 неделя семестра</p>
	<p>Тестирование по темам: 2.7-2.8</p>	<p>кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов.</p>

**Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ (зачет 2 семестр)**

1. Основные понятия и определения в области технического регулирования
2. Защита прав потребителей при оказании туристских услуг
3. Актуальность проблемы технического регулирования для туристских организаций
4. Компенсация морального вреда туристу
5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца)
6. Необходимость классификации услуг и разработки классификаторов
7. Этапы развития технического регулирования в нашей стране
8. Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании»
9. Защита прав потребителей: основные термины и определения
10. Принципы технического регулирования и трудности их реализации
11. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца)
12. Саморегулирование и саморегулируемые организации
13. Особенности формирования, продвижения и реализации продукции
14. Основные задачи саморегулирования в менеджменте
15. Управление качеством как аспект общего управления предприятием
16. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия
17. Документальное оформление процедуры и результатов сертификации
18. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента
19. Качество продукции (услуг). Основные термины и определения.
20. Нормативные документы, отражающие структуру и содержание технических регламентов
21. Порядок проведения обязательной сертификации
22. Программа разработки технических регламентов
23. Цели и задачи технического регулирования, стандартизации, сертификации
24. Государственный контроль за соблюдением технических регламентов
25. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения технических регламентов в области туризма
26. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации
27. Требования к экспертам по сертификации и порядок их сертификации
28. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ
29. Органы по сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
30. Нормативные документы в области стандартизации
31. Система сертификации ГОСТ Р
32. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения
33. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация
34. Добровольная сертификация услуг



35. Стандарты организаций и своды правил
36. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов
37. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества
38. Действующие нормативные документы в области менеджмента
39. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация
40. Системный подход к стандартизации
41. Обязательное подтверждение соответствия
42. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы
43. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 90001-2001
44. Принципы менеджмента качества
45. Добровольное подтверждение соответствия.

### Примерная тематика тестов (экзамен 3 семестр)

1. Стандарт ИСО 9001:2000 распространяется на
  - а) требования к продукции;
  - б) требования к производству;
  - в) требования к системе качества.
2. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти процессы, относящиеся к
  - а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения.
  - б) воздействию организации на окружающую среду;
  - в) финансовому менеджменту.
3. Разработку документации системы менеджмента качества курирует:
  - а) рекламная служба;
  - б) служба менеджмента качества;
  - в) коммерческая служба.
4. Представитель руководства по качеству в организации
  - а) выбирается путем тайного голосования;
  - б) назначается как отдельная должность в штатном расписании;
  - в) назначается директором из состава руководства, наделяется дополнительными полномочиями и ответственностью, связанными с разработкой, внедрением и совершенствованием системы качества.
5. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства ...
  - а) носит конфиденциальный характер и нигде не документируется;
  - б) носит случайный характер, проводится в экстренных случаях при необходимости;
  - в) проводится через запланированные интервалы, чтобы обеспечить ее пригодность, адекватность и результативность, обязательно протоколируется.
6. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства включает:

а) окончательные испытания продукции;  
б) проверку знаний сотрудников;  
в) оценку результатов аудитов, оценку функционирования процессов, обратная связь от потребителей и т.д.

7. Степень документированности системы качества зависит от:  
а) решения директора организации;  
б) количества требований стандарта ИСО 9001;  
в) размера организации, сложности процессов, компетентности персонала.

8. «Руководство по качеству» должно содержать:  
а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;  
б) методику оценки производства;  
в) готовую программу обучения персонала.

9. Внутренние аудиты планируются исходя из:  
а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов;  
б) проверок органа по сертификации;  
в) пожеланий потребителя.

10. Не обязательно иметь документированную процедуру по :  
а) корректирующим действиям;  
б) мониторингу и измерению процессов;  
в) управлению документацией.

11. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:  
а) выявить и устранить невыполненные требования;  
б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;  
в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.

12. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:  
а) иметь Руководство по качеству;  
б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;  
в) иметь свой транспорт.

13. Управление несоответствующей продукцией необходимо, чтобы:  
а) предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку;  
б) готовить производство новых видов продукции;  
в) содержать и пополнять имеющийся парк средств измерений.

14. Для реализации процессного подхода организация должна:  
а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;  
б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;

в)определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.

15. Цели в области качества ...  
а) могут быть не измеримыми;

б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;  
в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.

16. Результаты внутренних аудитов должны:

а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;

б) передаваться клиентам организации;

в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.

17. Корректирующие действия предусматривают реализацию таких требований, как:

а) установления причин несоответствий;

б) физического размещения продукции;

в) сохранения качества произведенной продукции.

18. Корректирующие действия проводятся с целью:

а) предотвращения повторного появления несоответствия;

б) обучения персонала;

в) оценки результативности процессов.

19. Предупреждающие действия предусматривают:

а) установление причин потенциальных несоответствий;

б) исправление недостатков;

в) поиск виновных.

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

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе изучения дисциплины прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:

- реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе;
- индивидуализации обучения;
- модульном принципе структурирования учебного процесса;
- вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;
- открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в универси-

тете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по дисциплине, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы по усвоению учебного материала; стимулировать саморазвитие и самообразование.

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)	
- текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:	
работа в аудитории, СРС (max 40 баллов)	<b>max</b>
аттестации (max 30 баллов)	<b>100 баллов</b>

**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. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. 2010
2. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375269>
3. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369646>
4. Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ », 2014. — 448 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455095>
5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>
6. Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие / Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=495762>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>
2. Баумгартен Д.Л. «Управление качеством в туризме» - М: - 2011г. – 280с.

3. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397143>

#### **Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

«Финансовая газета» с региональным выпуском

«Экономика и жизнь» с приложениями

#### **Журналы:**

«Менеджмент в России и за рубежом»

«Маркетинг в России и за рубежом»

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Вопросы экономики»

#### **Реферативные журналы:**

«Экономика»

«Организация управления»

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- [www.znanium.com](http://www.znanium.com) – электронно-библиотечная система
- [www.e-library.ru](http://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**

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

## **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 так же самостоятельная работа обучающихся.

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 следующих форм – традиционных, интерактивных форм изложения материала в виде «лекция-диалог», а также в форме проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

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

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

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма. По данной дисциплине используются такие интерактивные формы практических занятий, как:

- Тренинг (ТР)
- Работа в группах (ГП)
- Мастер-класс (МК)
- Разработка проекта (ПР)

Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

### **Формы самостоятельной работы**

При изучении дисциплины «Стандартизация и управление качеством» предусмотрены такие формы самостоятельной работы обучающихся, как работа с основной и дополнительной литературой, выполнение контрольных заданий, написание рефератов, индивидуальные консультации.

Первый блок «Основы стандартизации, метрологии и сертификации»

Неделя – 1-18 (2 семестра)

Формы проведения занятий:

лекция – визуализация (*презентацию лекции студенты могут получить на студенческом портале РГУТус* (<http://students.rguts.ru>);

практическое занятие – разбор ситуаций (решение ситуационных задач);

самостоятельная работа: конспектирование источников, поиск информации и т.п.;  
 текущий контроль: первое задание текущего контроля -4 неделя;  
 второе задание текущего контроля -8 неделя;  
 третье задание текущего контроля -12 неделя;  
 четвертое задание текущего контроля -16 неделя.

Второй блок «Управление качеством»

Неделя – 1-6 (3 семестра)

Формы проведения занятий:

лекция – визуализация (*презентацию лекции студенты могут получить на студенческом портале РГУТиС (<http://students.rguts.ru>);*

практическое занятие – разбор ситуаций (решение ситуационных задач);

самостоятельная работа: конспектирование источников, поиск информации и т.п.;

текущий контроль -6 неделя.

Второй блок «Управление качеством»

Неделя – 7-16 (3 семестра)

Формы проведения занятий:

лекция – визуализация (*презентацию лекции студенты могут получить на студенческом портале РГУТиС (<http://students.rguts.ru>);*

практическое занятие – разбор ситуаций (решение ситуационных задач);

самостоятельная работа: конспектирование источников, поиск информации и т.п.;

текущий контроль: второе задание текущего контроля -8 неделя;

третье задание текущего контроля -12 неделя.

Второй блок «Управление качеством»

Неделя – 7-16 (3 семестра)

Формы проведения занятий:

лекция – визуализация (*презентацию лекции студенты могут получить на студенческом портале РГУТиС (<http://students.rguts.ru>);*

практическое занятие – разбор ситуаций (решение ситуационных задач);

самостоятельная работа: конспектирование источников, поиск информации и т.п.;

текущий контроль: первое задание текущего контроля -4 неделя;

второе задание текущего контроля -8 неделя;

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

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, 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: акустическая система BBK DK-1440S, интерактивная доска Classic Board 78" W Dual, проектор BenQ MX815ST DLP, телевизор Panasonic TX-LR32M6, ноутбук ASUS K42J, указка электронная Activwand 50.
Практические занятия	Кабинет организации гостиничного дела : ноутбук ASUS X751LA, проектор Acer, аудиомэгафон SUPRA SR-CD .

Семинары	не предусмотрены
Лабораторные работы	не предусмотрены
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала с выходом в Интернет