



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

СМК РГУТиС

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала ФГБОУ ВПО
«РГУТиС» в г. Махачкале
М. А. Сулейманов З.М. Ханбабаева
«29» августа 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.Б.13. «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

основной образовательной программы высшего образования – программы

академического бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.02 «Туризм»

направленность (профиль): _____

Квалификация: *бакалавр*

Разработчики:

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

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>секретарь</i>	<i>Сулейманов</i>	<i>Курбанова А.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>Сулейманов</i>	<i>к. филос. н., Курбанова А.М.</i>



Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 Туризм и относится к базовой части программы. Дисциплина реализуется в 2015/2016 учебном году.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, химия, обществознание.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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 туристского продукта

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- Стандартизацией. (Основы технического регулирования. Технические регламенты. Система стандартизации в сфере государственного муниципального управления. 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 государственного муниципального управления. Добровольная сертификация услуг);

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

- Управлением качества. (Факторы, влияющие на качество работы государственной муниципальной 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 и на 2 курсе и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе вводные и традиционные лекции, практические занятия в форме - заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями, 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 тестирования, докладов с презентациями, защиты практических работ, защиты и 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 рейтингового плана по данной дисциплине.

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

- Маркетинг.
- Управление человеческими ресурсами.



- Инновации в туризме и сервисе.

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	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 туристского продукта

3. Место дисциплины в структуре ООП

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, химия, обществознание. Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Маркетинг;
- Технология обслуживания в туризме и гостеприимстве;
- Туристско-рекреационное проектирование.

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)

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	8	8		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	4	2	2		
1.3	Консультации	4	2	2		



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

СМК РГУТиС

2	Самостоятельная работа обучающихся	236	100	136		
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		2 Зач.	2 Экз.		
4	Общая трудоемкость час	252	108	144		
	з.е.	7	3	4		

Очная форма обучения не реализуется



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

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			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	-		36	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
		Контрольная точка 1.			1	заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями		



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				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 1.2. Стандартизация и сертификация					34	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 1.2.1. Система технического регулирования в России: принципы, цели, задачи, нормативные документы. Федеральный закон «О техническом регулировании»	1	Традиционная	-		30	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Контрольная точка 2.			1	выполнение и защита практических работ		
	2. Управление качеством	Тема 2.1. Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения.	1	Традиционная			48	Составление терминологического словаря



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			СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов			Форма проведения практического занятия
		Контрольная точка 3.			1	тестирование		
		Тема 2.2. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	1	Традиционная	-		48	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к тестированию
		Контрольная точка 4.			1	выполнение и защита практических работ	48	
			4		4		236	



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.

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	ОПК-1	способно 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 туристского продукта	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 технологий 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. 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 форме презентации работы на практическом занятии с максимальной оценкой в 35 баллов.

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.

1. Первая «контрольная точка». Выполнение работы заключается в выполнении обзора 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 госмуниципального управления – 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 госмуниципального управления – 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»;
«Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности»;
«Организация работ по стандартизации гос. муниципальных услуг»;
«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. 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).

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

4. Четвертая «контрольная точка» – 0-35 выполнение и защита практических работ по темам:

«Основные стандарты в гос. муниципальном образовании»;

«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).

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 менее	Не допуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), 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.

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Тема . Введение. Общая характеристика дисциплины «Стандартизация и управление качеством» Значение дисциплины в профессиональной деятельности специалиста туристских услуг. Цель и задачи курса.	Обзор законодательства в сфере стандартизации, учебной, специальной и научной литературы по первому разделу дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации. 2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС http://www.znaniium.com . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС. 3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе. 4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: http://elibrary.ru по плану: - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. (0-10 баллов) Срок сдачи – 5 неделя семестра.
2	Тема Стандартизация и сертификация	Выполнение и защита практической работы по теме: «Система технического регулирования в РФ»	5
		Выполнение и защита практической работы	



		по теме: «Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности»	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Организация работ по стандартизации гос. муниципальных услуг	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Основные положения национальной системы стандартизации	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Основные стандарты в гос. муниципальном образовании	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов Срок сдачи – 8 неделя семестра
		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	
		тестирования по разделу Основы стандартизации, метрологии и сертификации	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-35 баллов. Срок сдачи – 9 неделя семестра
3	Тема Понятие управления качеством. Терминология в области качества. Виды контроля качества, их назначение и область применения.	Выполнение и защита практической работы по теме: Качество факторов, определяющих современную сущность государственного и муниципального управления	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов. Срок сдачи – 3 неделя семестра
		Выполнение и защита практической работы по теме: Методы улучшения качества услуг и повышения уровня государственного и муниципального управления	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Подтверждение соответствия качества: цели, принципы	
		Выполнение и защита практической работы по теме: Совершенствование качества услуг государственных муниципальных образований.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов Срок сдачи – 5 неделя семестра
		Выполнение и защита практической работы по теме: Формы подтверждения соответствия качества	
4	Тема Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	Тестирование по теме	кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов. Срок сдачи – 6 неделя семестра

Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и метрологии в России.
3. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.



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

Примерная тематика тестов:

1. 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.

Контрольные вопросы (к зачету и экзамену)

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
31. Организационно-распорядительные методы
32. Организация технического контроля на предприятии.
33. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
34. Основные методы управления качеством
35. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
36. Основные составляющие качества товара для потребителей
37. Основные составляющие качества услуги для потребителей
38. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
39. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
40. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
41. ОТК как самостоятельное структурное подразделение



42. Петля качества
43. Планирование как процесс управления качеством
44. Показатели безопасности и транспортабельности
45. Показатели качества
46. Показатели назначения, надежности и экономичности.
47. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
48. Понятие и принципы стандартизации.
49. Понятие качества.
50. Потребительские ценности продукции
51. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
52. Роль персонала в управлении качеством
53. Самосертификация: понятие и общие условия.
54. Сертификат соответствия.
55. Сертификация продукции: понятие и значимость.
56. Сертификация третьей стороной.
57. Система управления качеством на предприятии
58. Системный подход к планам качества
59. Системы стандартов серии ISO 14000.
60. Социально-психологические методы
61. Средства планирования качества
62. Стандартизация продукции в России
63. Статистические методы контроля качества.
64. Сущность и объекты технического контроля
65. Сущность качества и управление им
66. Уровни качества.
67. Формирование государственной политики в области качества.
68. Экономические методы
69. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
70. Этапы проведения сертификации.

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

- Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. 2013

- 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>

- 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>



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>

- 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>

- 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>

- 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>

8.2. Дополнительная литература

- Баумгартен Д. Л. «Управление качеством в туризме» - М.: - 2014 г. - 280 с

- 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>

- 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>

- 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>

- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня 2012 г.).

Газеты:

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

8.3. 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

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

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины



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

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

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Лекции проводят в виде водной и традиционных лекций. 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:

заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями.

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.



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

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, 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	Учебная аудитория : ноутбук ASUS X751LA, проектор Acer, аудиомэгагнитофон SUPRA SR-CD .
Семинары	не предусмотрены
Лабораторные работы	не предусмотрены
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала с выходом в Интернет. Кабинет для самостоятельной работы обучающихся, оснащенный компьютерами, принтером, магнитно-маркерной доской