

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.19 Стандартизация, сертификация и контроль качества
сервисных услуг**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» являются выработка у студентов необходимого запаса знаний и практических навыков, необходимых для понимания сущности процессов стандартизации, сертификации и контроля качества сервисных услуг и реализации комплексного системного подхода к их изучению.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	знает сущности и моделей качества, методологических основ оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; теоретических и методологических основ стандартизации и сертификации услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию умеет проводить оценку качества оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; оказывать гостинично-ресторанные услуги в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документации в области стандартизации и сертификации владеет навыками применения нормативной документации в области стандартизации и сертификации при оказании услуги в соответствии с заявленным качеством; применения нормативной документации в области стандартизации и сертификации при оказании услуги в соответствии с заявленным качеством
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	знает основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 в индустрии гостеприимства умеет реализовывать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 в индустрии гостеприимства владеет навыками реализации основных положений системы менеджмента качества в соответствии со

1.	1 раздел. Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг									
1.1.	Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	4	6	2	4		6		Собеседование, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.2.	Стандартизация услуг	4	6	2	4		8		Собеседование, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.3.	Система стандартизации в Российской Федерации	4	6	2	4		8	КТ 1	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.4.	Основы сертификации	4	6	2	4		8		Разноуровневые задачи и задания	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.5.	Сертификация в сфере услуг	4	8	2	6		8		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.6.	Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	4	14	6	8		8		Собеседование, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.7.	Практика и управление качеством	4	8	2	6		8	КТ 2	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
	Промежуточная аттестация	Эк								
	Итого		144	18	36		54			
	Итого		144	18	36		54			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	2/2
Стандартизация услуг	Стандартизация услуг	2/-

Система стандартизации в Российской Федерации	Система стандартизации в Российской Федерации	2/-
Основы сертификации	Основы сертификации	2/2
Сертификация в сфере услуг	Сертификация в сфере услуг	2/-
Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	6/-
Практика и управление качеством	Практика и управление качеством	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	Пр	4/2/-
Стандартизация услуг	Стандартизация услуг	Пр	4/2/-
Система стандартизации в Российской Федерации	Система стандартизации в Российской Федерации	Пр	4/-/-
Основы сертификации	Основы сертификации	Пр	4/2/-
Сертификация в сфере услуг	Сертификация в сфере услуг	Пр	6/2/-
Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Пр	8/-/-
Практика и управление качеством	Практика и управление качеством	Пр	6/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
--	------

Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервис-ных услуг	6
Стандартизация услуг	8
Система стандартизации в Российской Федерации	8
Основы сертификации	8
Сертификация в сфере услуг	8
Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	8
Практика и управление качеством	8

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-3.1:Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Организационно-управленческая практика						x		
	Сервисная деятельность			x					
ОПК-3.2:Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	Организационно-управленческая практика						x		

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» проводится в виде Экзамен.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
4 семестр		
КТ 1	Тест	15
КТ 2	Тест	15

Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
4 семестр			
КТ 1	Тест	15	1. Перечень вопросов - максимум 6 баллов 2 вопроса (3 балла 1 вопрос) 2. Практико-ориентированное задание. максимум 9 баллов (4,5 балла за 1 правильно выполненное задание)
КТ 2	Тест	15	1. Перечень вопросов - максимум 6 баллов 2 вопроса (3 балла 1 вопрос) 2. Практико-ориентированное задание. максимум 9 баллов (4,5 балла за 1 правильно выполненное задание)

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7
Задача (оценка умений и)	до 6
Итого	20

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

5 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы

экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов Задачи решены с небольшими недочетами.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:

для экзамена:

- «отлично» – от 89 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 77 до 88 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 65 до 76 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

Вопросы и задания к экзамену

Теоретические вопросы

3. Исторические предпосылки развития стандартизации
4. Понятие и сущность стандартизации
5. Виды и содержание нормативных документов по стандартизации
6. Характеристика методов стандартизации Общая характеристика и социальное

значение услуг

7. Виды нормативных документов в области стандартизации услуг
8. Специфика стандартизации услуг
9. Органы и службы по стандартизации
10. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
12. Информационное обеспечение стандартизации Из истории сертификации
13. Основные понятия в области сертификации
14. Обязательная и добровольная сертификация Правила и документы по проведению

работ в области сертификации

15. Цели и объекты сертификации в сфере услуг
16. Этапы проведения сертификации услуг
17. Схемы сертификации услуг
18. Оценка качества услуг Основные понятия и принципы менеджмента качества
19. Системы менеджмента качества Премия Правительства РФ в области качества

Программа «100 лучших товаров России»

20. Система сертификации качества Б. А. Минина Национальная премия США имени

Малкома Болдриджа

21. Концепция управления качеством ХАССП.
22. Принципы системы ХАССП
23. Классификация показателей качества услуг
24. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг
25. Национальный стандарт РФ «Услуги населению. номенклатура показателей

качества»

26. Правила заполнения бланка сертификата
27. Информация о технических регламентах и документах по стандартизации
28. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции
29. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических

регламентов

30. Федеральный закон о техническом регулировании № 184-ФЗ
31. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
32. Стандартизация в менеджменте качества
33. Метрология и менеджмент качества
34. Сертификация продукции и систем качества
35. Эволюция методов обеспечения качества
36. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы

качества

37. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
38. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение,

подведение итогов

39. Основные термины и определения квалиметрии, выбор определяющих показателей качества, показатели качества услуг).

40. Назовите и охарактеризуйте условия осуществления сертификации услуг туристической фирмы и услуг средств размещения.

41. Назовите основные цели и задачи государственной политики в сфере СКСиТ.

42. Какие отличия можно выявить в процедуре оценки качества обслуживания со стороны руководства, обслуживающего персонала и клиента?

43. Назовите основных субъектов туристской индустрии и охарактеризуйте их функции.
44. Какие туристские услуги подлежат сертификации добровольной, какие обязательной?
45. Что включает в себя понятие «базовые стандарты системы менеджмента
46. качества»?
47. Раскройте основное содержание принципов менеджмента качества, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
48. Назовите основные документы, регулирующие организационно-практическую деятельность по сертификации СМК в России.
49. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы сертификации СМК.
50. Назовите основные требования к программе проверки и оценки системы качества на предприятии сферы СКСиТ.
51. Дайте определение терминам «несоответствие» и «уведомление».
52. Назовите основные разделы структуры и порядок составления акта по результатам проверки.
53. Наличие каких документов необходимо подтвердить предприятию при подготовке и прохождении сертификации?
54. Перечислите и дайте характеристику схем сертификации услуг и продукции в СКСиТ.

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1: Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.
8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направление на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?

6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?.

Тема 4: Основы сертификации

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по сертификации.
2. Укажите основные цели сертификации.
3. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
4. Назовите участников сертификации.
5. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия декларирования соответствия.
6. Что такое знак соответствия?
7. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
8. Что такое обязательная сертификация?
9. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
10. Какие документы координируют проведение работ в области сертификации?
11. Какие правила по проведению работ области сертификации существуют на территории Российской Федерации?

Тема 6: Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

1. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества
Эволюция методов обеспечения качества
2. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
3. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
4. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов

Типовые практико-ориентированные задания

Тема 1: Введение в дисциплину «Основы стандартизации, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

Найдите дополнительную информацию и опишите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Алгоритм : объект — кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ — ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача — оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

2. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), работайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Алгоритм: объект стандартизации — учебная аудитория.

Показатели качества — надежности 1.....,2.....,
функциональности 1.....,2.....,

3. К методам кодирования относятся также штриховые коды, наносимые на продукцию. Ка-кую информацию можно узнать по данному коду? Возьмите три любых товара и расшиф-руйте штриховой код.

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в Российской Федерации и в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Алгоритм: NIST National Institute of Standards and Technology

Наименование — Американский национальный институт стандартов и технологий.

Финансирование — из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

Тема 5: Сертификация в сфере услуг

1. Выберите любое предприятие в сфере услуг и попытайтесь оценить предоставляемые услу-ги по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки.

Тема 1: Введение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг»

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.
8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Тема 2: Стандартизация услуг

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направление на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Тема 3: Система стандартизации в Российской Федерации

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?

7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?.

Тема 4: Основы сертификации

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по сертификации.
2. Укажите основные цели сертификации.
3. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
4. Назовите участников сертификации.
5. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия декларирования соответствия.
6. Что такое знак соответствия?
7. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
8. Что такое обязательная сертификация?
9. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
10. Какие документы координируют проведение работ в области сертификации?
11. Какие правила по проведению работ области сертификации существуют на территории Российской Федерации?

Тема 6: Системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

1. Менеджмент качества: основные понятия, категории и экономические проблемы качества Эволюция методов обеспечения качества
2. Отечественный и зарубежный опыт развития менеджмента качества
3. Системы менеджмента качества: понятие, принципы и внедрение
4. Внутренний аудит системы менеджмента качества: планирование, проведение, подведение итогов

Типовые контрольные точки для студентов очной формы обучения

Контрольная точка № 1 по темам 1-2

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Понятие и сущность стандартизации. Виды и содержание нормативных документов по стандартизации. Характеристика методов стандартизации (3 балла).
2. Общая характеристика и социальное значение услуг. Виды нормативных документов в области стандартизации услуг. Специфика стандартизации услуг (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков):

Задание 1. (9 баллов)

Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.

Контрольная точка № 2 по теме 3

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Органы и службы по стандартизации. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов (3 балла)
2. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков):

Задание 1. (9 баллов)

Проанализируйте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности.

Контрольная точка № 3 по теме 4

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Основные понятия в области сертификации. Обязательная и добровольная сертификация (3 балла).
2. Правила и документы по проведению работ в области сертификации (3 балла).

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков) (9 баллов):

Задание

1. Проанализируйте примеры российских и зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах. (5 баллов)
2. Приведите краткую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей». Изложите какую информацию об изготовителе (исполнителе) может запросить потребитель (4 балла).

Контрольная точка № 4 по темам 5-7

Теоретические вопросы (оценка знаний):

1. Цели и объекты сертификации в сфере услуг. Этапы проведения сертификации услуг. Схемы сертификации услуг. Оценка качества услуг (3 балла)
2. Премия Правительства РФ в области качества Программа «100 лучших товаров России»

Система сертификации качества Б. А. Минина Национальная премия США имени Малкома Болдри-джа. (3 балла)

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков) (9 баллов):

Задание

1. Проанализируйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе ИСО серии 9000

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Тест (оценка знаний) (15 баллов)

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Основная цель стандартизации – это...
 - а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
 - б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
 - в) установление требований к качеству товаров и услуг;
 - г) все перечисленное;
 - д) только б) и в).
2. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это...
 - а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
 - б) действие стандартов в пределах одного государства;
 - в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
 - г) все перечисленное.
3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:
 - а) когда выпускается продукция малыми предприятиями;
 - б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;

в) толкуются термины в определенной области детальности;

г) все перечисленное.

4. Симплификация – это ...

а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;

б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применении в общественной деятельности;

г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

5. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

а) основополагающие;

б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;

в) на классификацию предприятий;

Г) все перечисленное;

д) только б) и в).

6. К особенностям услуг можно отнести:

а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;

б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

в) все перечисленное.

7. К показателям назначения услуг относятся:

а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;

б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;

г) все перечисленное.

8. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;

б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;

в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

9. Государственный инспектор имеет право:

а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;

б) доступ в служебные и производственные помещения;

в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

10. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

а) административная и гражданско-правовая;

б) уголовная и административная;

в) уголовная и гражданско-правовая;

г) все перечисленное?

11. В каком информационном ресурсе содержится информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т.

а) в ОКУН;

б) ОКПО;

в) ЕСКК;

г) ОКВ?

12. Основные цели сертификации – это ...

а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;

- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

13. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;

б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;

в) любых объектов?

14. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

а) законодательной акты РФ;

б) инициатива юридических или физических лиц;

в) все перечисленное.

15. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

а) выбирать орган самостоятельно;

б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;

в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

16. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

а) организация, предоставляющая услугу;

б) персонал, выполняющий услугу;

в) производственный процесс;

г) все перечисленное;

д) только а) и б).

17. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

а) в случае поступления жалоб;

б) не реже 1 раза в 3 года;

в) не реже 1 раза в год;

г) все перечисленное;

д) только а) и в).

18. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;

б) для оценки санитарного состояния помещений;

в) все перечисленное.

Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков)

Задание 1. (15 баллов)

Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.

Задание 2. (15 баллов)

- Проанализируйте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности.

- Проанализируйте примеры российских и зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах.

3. Приведите краткую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей». Изложите какую информацию об изготовителе (исполнителе) может запросить потребитель.

Задание 3 (15 баллов)

2. Проанализируйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе ИСО серии 9000

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

Л1.1 Николаева М. А., Карташова Л. В. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Практикум [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 115 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=391696>

Л1.2 Коршикова М. В. Управление качеством услуг в туризме:учеб. пособие. - Ставрополь: Секвойя, 2020. - 1,17 МБ

дополнительная

Л2.1 Аристов А. И., Приходько В. М. Метрология, стандартизация, сертификация [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=380199>

Л2.2 Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 204 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432109>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Эрастов В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 196 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=385000>

Л3.2 Леонов О. А., Шкаруба Н. Ж., Карпузов В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 196 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/195442>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Онлайн библиотека	https://rusneb.ru/
2	Консультант +	https://www.consultant.ru/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Ведение в дисциплину «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	404/ИТ Ф 407/ИТ Ф	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
		404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

		407/ИТ Ф	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
--	--	-------------	--

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доц. КМБит, кэн Рязанцев Иван Иванович

Рецензенты

_____ доц. КМБит, кэн Кабардокова Любовь Анатольевна

_____ доц. КМБит, кэн Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 28 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 5 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП _____