

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

Климов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04.07 Стандартизация и управление качеством услуг

Направление подготовки: 43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль): *Событийный, анимационный сервис и event-менеджмент*

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: истории и культуры

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	IV		
Семестр/триместр	7		

Лекции	26		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	26		
в т. ч. практическая подготовка	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен – 0,3		
Контроль	9		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	46,7		

Всего часов: 108

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Разработчик рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент Е. Т. Атаманова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: дать теоретические знания и практические навыки в области стандартизации, сертификации в туризме, а также в области управления качеством продукции и услуг, способствующие их успешной деятельности в реальных условиях работы.

Задачи изучения дисциплины:

- получить основные сведения о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- подготовить бакалавра, владеющего знаниями основ стандартизации и сертификации в области гостеприимства.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках обязательной части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1	Знать: - методы поиска информации и работы с ней; - сущность системного подхода	Знает: - методы поиска информации и работы с ней; - сущность системного подхода
	Уметь: - анализировать задачу, выделять этапы ее решения, осуществлять действия по решению; находить различные варианты решения задачи, - оценивать их преимущества и риски	Умеет: - анализировать задачу, выделять этапы ее решения, осуществлять действия по решению и находить варианты её решения; - оценивать их преимущества и риски
	Владеть: - навыками оценивания практических последствий возможных вариантов решения задачи; - навыками грамотного, логичного, аргументированного формулирования собственных суждений и оценок.	Владеет: - навыками оценивания практических последствий возможных вариантов решения задачи; - навыками грамотного, логичного, аргументированного формулирования собственных суждений и оценок.
ОПК-3	Знать: - международные и национальные стандарты качества оказания услуг в сервисе	Знает: - международные и национальные стандарты качества оказания услуг в сервисе
	Уметь: - оценивать качество оказания услуг в	Умеет: - оценивать качество оказания

	сервисе на основе клиентоориентированных технологий	услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
	Владеть: - навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Владеет: - навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-6	Знать: - законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; - нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;	Знает: - законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; - нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;
	Уметь: - осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; - применять и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Умеет: - осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; - применять и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
	Владеть: - навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Владеет: - навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования. История возникновения стандартизации, её сущность и содержание.	61	18	18	-	25

1.	Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	13	4	4	-	5
2.	Тема 2. Национальная система стандартизации.	13	4	4	-	5
3.	Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества услуг.	13	4	4	-	5
4.	Тема 4. Качество услуг: формирование и оценка.	13	4	4	-	5
5.	Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности сервисного продукта.	9	2	2	-	5
	Раздел 2. Стандартизация на предприятиях сферы услуг	37,7	8	8	-	21,7
1.	Тема 6. Стандартизация и управление качеством на предприятиях сферы услуг.	9	2	2	-	5
2.	Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг предприятий сферы обслуживания	9	2	2	-	5
3.	Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы.	9	2	2		5
4.	Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	10,7	2	2	-	6,7
	<i>Форма отчётности -</i>	0,3				

	экзамен					
	Контроль	9				
	в т. ч. практическая подготовка	-				
	ИТОГО:	108	26	26	-	46,7

Очно-заочная форма обучения не реализуется
Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста, реферата.

Типовой вариант теста

1. Какое определение качества соответствует определению качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2001?
 - А) степень соответствия присущих характеристик требованиям,
 - Б) параметры оцениваемого объекта,
 - В) совокупность характеристик объекта
2. Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ?
 - А) установление обязательных требований к продукции и услугам,
 - Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан,
 - В) проверка качества услуг
3. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг?
 - А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно! о совершенствования деятельности и всех процессов,
 - Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг,
 - В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг
4. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01. 07. 2005 г.?
 - А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности,
 - Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятия,
 - В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции
5. Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время?
 - А) Закон «О стандартизации и сертификации»,
 - Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»,
 - В) Закон о техническом регулировании

6. Каково соотношение понятий «техническое регулирование», «стандартизация», «сертификация»?
- А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом,
 - Б) техническое регулирование - это одна из форм стандартизации,
 - В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизации и сертификации
7. Применение на практике какого документа содействует соблюдению требований технических регламентов?
- А) сертификат соответствия,
 - Б) лицензия,
 - В) национальный стандарт
8. Как регламентирует новая система технического регулирования в РФ деятельность предприятий сферы услуг?
- А) имеется перечень услуг, к которым определены обязательные требования,
 - Б) в сфере услуг требования стандартов установлены для применения на добровольной основе,
 - В) только к услугам средств размещения установлены обязательные требования
9. Как называется документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и процессам ее производства?
- А) технический регламент,
 - Б) технические условия,
 - В) государственный стандарт
10. Какой документ удостоверяет соответствие туристских услуг положениям стандартов?
- А) декларация о соответствии,
 - Б) положение о стандартизации,
 - В) сертификат соответствия
11. Какой орган является национальным органом РФ по стандартизации?
- А) Министерство стандартизации и сертификации,
 - Б) Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии,
 - В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии
12. Что из перечисленного ниже является основной целью гармонизации отечественных правил стандартизации с международными?
- А) повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг в международной торговле,
 - Б) рост престижа отечественных органов стандартизации,
 - В) внесение изменений в текст отечественных стандартов
13. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма?
- А) Министерство туризма РФ,
 - Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ,
 - В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму
14. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам?

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000
15. Какой набор стандартов определяет требования к услугам общественного питания?
А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98, 5
Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94,
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000
16. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения?
А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
Б) ГОСТ 28681-4, ГОСТ Р 51185-98,
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000
17. В каком стандарте дана классификация средств размещения?
А) ГОСТ Р 51185-98,
Б) ГОСТ 28681-94,
В) ГОСТ Р 50690-2000
18. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии?
А) ГОСТ Р 51185-98,
Б) ГОСТ Р 50644-94,
В) ГОСТ Р 50690-2000
19. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы?
А) от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации,
Б) от решения органа по сертификации,
В) от численности персонала гостиничного предприятия
20. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов?
А) ГОСТ Р 50681-94,
Б) ГОСТ Р 50644-94,
В) ГОСТ Р 50690-2000
21. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта?
А) паспорт трассы похода,
Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов,
В) программа обслуживания туристов
22. Какую из перечисленного ниже можно считать целью проведения добровольной сертификации услуг?

- А) повышение конкурентоспособности услуг,
 - Б) контроль за деятельностью предприятий,
 - В) снижение стоимости услуг.
23. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время?
- А) только экскурсионные услуги,
 - Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги,
 - В) услуги средств размещения и услуги общественного питания,
 - Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия.
24. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг?
- А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ,
 - Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности
 - В) это зависит от решения органа по сертификации
25. В чем заключающийся принцип третьей стороны при проведении сертификации?
- А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации,
 - Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,
 - В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации
26. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ?
- А) только обязательная сертификация,
 - Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,
 - В) лицензирование и обязательная сертификация
27. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства?
- А) только в форме добровольной сертификации,
 - Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг,
 - В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия.
28. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»?
- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов,
 - Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия,
 - В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.
29. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000?
- А) процессы производства продукции,
 - Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,
 - В) требования к оказанию услуг и выполнению работ.
30. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий сферы услуг влияет на качество обслуживания?

- А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания,
Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания,
В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей
31. Как называется самая известная международная организация по стандартизации?
А) ИСО,
Б) ВТО,
В) ЮНЕСКО.
32. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемым в настоящее время в РФ?
А) ОКОНХ,
Б) ОКВЭД,
В) ОКПО.
33. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?
А) процедура постановки на учет,
Б) выдача документов на услуги,
В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов положениям стандартов или условиям договоров.
34. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?
А) знак, подтверждающий качество услуг
Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг
В) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.

Примерная тематика рефератов

1. Техническое регулирование, закон о техническом регулировании.
2. Цели и принципы технического регулирования.
3. Цели принятия закона «О техническом регулировании».
4. Техническое регулирование таможенного Союза.
5. Цели принятия технических регламентов.
6. Структура и содержание технических регламентов.
7. Документы в области технического регулирования.
8. Цели и принципы стандартизации в Федеральном законе «О техническом регулировании».
9. Сущность стандартизации.
10. Функции стандартизации.
11. Задачи стандартизации.
12. Виды стандартов.

13. Методы стандартизации.
14. Национальная система стандартизации РФ и ее функции.
15. Международные организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности).
16. Региональные (межгосударственные) организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности).
17. Международное сотрудничество в области стандартизации.
18. История развития стандартизации.
19. Документы в области стандартизации.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену
(7 семестр, очная форма обучения)

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. На каких уровнях осуществляется стандартизация?
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту стандартизации в сфере туризма.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Виды стандартов.
15. Основополагающие стандарты в туристской индустрии.
16. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Госстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.
21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Гродзенский, С. Я. Управление качеством : учебник : [16+] / С. Я. Гродзенский. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2021. – 367 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=620792> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-392-32587-0. – Текст : электронный.
2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> (дата обращения: 01.09.2021). – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (Дата обращения 01.09.2021).
2. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для вузов / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 362 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08669-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449616> (Дата обращения 01.09.2021).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.