

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.12.2025 17:08:14

Уникальный программный ключ:

e4e919f04dc8026246375c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2340974f9

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНІЗАЦІЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Інститут непрерывного образования»**

Рассмотрено
на заседании кафедры естественнонаучных
и общегуманитарных дисциплин
Зав. кафедрой



Трубицын А.С.

3 ноября 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ВО «ИНО»

Цветлюк Л.С.

3 ноября 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация и управление качеством
для направления подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль):
«Ресторанный бизнес»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

Москва, 2025 г.

1. Аннотация рабочей программы дисциплины

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

Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплины «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанных дела» (1 сем).

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:

ОПК-3.1 - оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

ОПК-3.2 - обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ISO 9000, ХАССИ, ГОСТ, интегрированные системы).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

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

- Сертификацией. (Подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия организаций сферы сервиса и туризма. Добровольная сертификация услуг в сфере гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.; Добровольная сертификация услуг общественного питания);

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

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

- Квалиметрией. (Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг).

Отдельный модуль дисциплины составляют ГОСТы и другие подобные нормативные документы в сфере гостеприимства и ресторанном бизнесе.

Обучающиеся знакомятся:

с особенностями выявления проблем в системе контроля гостинично-ресторанного комплекса и определяют уровень эффективности деятельности департаментов гостинично-ресторанного комплекса, анализируют проблемы функционирования системы контроля, прогнозирования и их последствия для принятия мер по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;

- с организацией работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения, принципами и методами создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса и предприятия питания.

В результате освоения дисциплины обучающийся способен провести оценку качества выполняемых работ на предприятии регламентам и стандартам, владеет методами оценки

эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, знаком с методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 4 курсе на 8 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов:

контактная работа с преподавателем:

- лекции, в том числе вводная, традиционная, проблемные лекции, лекции-обсуждения.

- практические занятия в форме: семинаров, ситуационных задач, выполнения задач в рабочей тетради, работа с ГОСТ, групповой проект.

Самостоятельная работа осуществляется в формах: проработки учебного материала, ознакомление с дополнительной информацией, составление терминологического словаря.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины текущий контроль успеваемости проводится в форме опроса, промежуточная аттестация в форме экзамена (8 семестр для очной формы). Текущий контроль осуществляется в форме тестирования, выполнения и защиты практической работы, презентации по результатам самостоятельного освоения материала, промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена для очной и заочной форм обучения.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплины «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанных дела».

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикаторы их достижения)
1	ОПК-3	способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:
	ОПК-3.1	оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2	обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная учебная дисциплина входит в состав первого блока обязательной части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанный бизнес». Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплины «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанных дела» (8 сем).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплины «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанных дела».

торанного дела» (2 сем), а также при Выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

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 4 зачетных единиц/ 144 акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			8			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	48	48			
	в том числе:	-	-			
1.1	Занятия лекционного типа	16	16			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	32			
1.3	Консультации					
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)		36	36		
2	Самостоятельная работа обучающихся	60	60			
3	Общая трудоемкость	час	144	144		
		з.е.	4	4		

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

Для очной формы обучения:

8 семестр

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			Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа				
1/8	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1.Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».		Вводная	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» Контрольная точка 1 - выполнение и защита практической работы			
		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.		Лекция-обсуждение				
2/8								Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем					Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часо:	Форма проведения практического занятия			
3/8		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»		Академическая		Решение ситуационных задач			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/8		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»		Лекция-обсуждение		Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ 3-4:			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часо:	Форма проведения практического занятия			
5/8		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»		Академическая		Решение ситуационных задач			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/8		Л: Тема 1.6.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качества. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества. ПР: Занятие 6. «Определение подлинно-		Проблемная		Решение ситуационных задач			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/8						Выполнение заданий в рабочей тетради.			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации
Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часо]						
		сти товара по штрих коду международного евростандарта ЕАН» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»						
7/8		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8,9 . «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	Академическая	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ 5-7 Контрольная точка 2 - выполнение и защита практической работы				Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию
8/8	2. Системы	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Госстандарта).	Академическая	Работа с ГОСТ 30390-2013				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				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часо:	Форма проведения практического занятия		
9/8	управления качеством	ПР: Занятие 10. «Услуги общественного питания. Общие требования».						
		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания ПР: Занятие 11. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования		Проблемная	Работа с ГОСТ 30389-2013			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Л: Тема 2.3. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. ПР: Занятие 12. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.		Академическая	Работа с ГОСТ Р 30390- 2013; ГОСТ Р 53996-2010.			Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
13-8		Л: Тема.2.4. Управление предприятием		Лекция-	Работа с ГОСТ 30389-2013			Проработка учебно-

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			Форма проведения практического занятия	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
				Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа			
14/8		общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. ПР: Занятие 13. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.		обсуждение				го материала. Подготовка к практическим занятиям
15-16/8		Л: Тема 2.5. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания. ПР: Занятие 14. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания		Лекция-обсуждение		Работа с ГОСТ Р 54609- 2011 Решение ситуационных задач. Контрольная точка 3 - выполнение и защита практических работ		Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
17/8		ПР: Занятие 15. Обобщение изученного материала. «Системы управления качеством».				Решение ситуационных задач. Контрольная точка 4- выполнение и защита практических работ		Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации
18/8		ПР: Занятие 16-18. «Разработка Политики в области качества для предприятий общественного питания»	Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часо]			
					полнение и защита трупового проекта			ским занятиям подготовка презентации проекта
		Консультация						Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
		Промежуточная аттестация - экзамен						
							Ответы на вопросы	

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

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

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
1	Тема 1.1. Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества.			Основная литература 1. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг : учебное пособие : [16+] / О. Г. Тарасова, Е. М. Цветкова, В. И. Федюков [и др.] ; под общ. ред. В. И. Федюкова ; Поволжский государственный техногический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный техногический университет, 2015. – 104 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262
2	Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.			Тарасова, Е. М. Цветкова, В. И. Федюков [и др.] ; под общ. ред. В. И. Федюкова ; Поволжский государственный техногический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный техногический университет, 2015. – 104 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262
3	Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.			Гавриченкова, С. С. Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания : учебное пособие / С. С. Гавриченкова, С. И. Якубовская. – Минск : РИПО, 2020. – 213 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599733
4	Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.			
5	Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты.			
6	Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества. Системный подход к управлению качества. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.			
7	Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе.			
8	Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по			

	стандартизации России (Госстандарта).			Дополнительная литература
9	Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания			1. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности : учебник / А. Н. Австриевских, В. М. Кантере, И. В. Сурков, Е. О. Ермолаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. – 272 с. : табл., схем. – (Питание: практика, технология, гигиена, качество, безопасность). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57391
10	Тема 2.3. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.			Средства и методы контроля и управления качеством : лабораторный практикум : учебное пособие : [16+] / О. П. Дворянинова, Л. И. Назина, Н. Л. Клейменова, А. Н. Пегина ; науч. ред. О. П. Дворянинова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 133 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688134
11	Тема 2.4. Управление предприятием общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания.			
12	Тема 2.5. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания.			
13	ПР: Занятие 15. Система управления качеством. ПР: Занятие 16-18. Разработка Политики в области качества для предприятий общественного питания			

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

№ пп	Индекс компе- тенции, инди- катора их достиже- ния	Содержание компе- тенции (индикатора их дости- жения)	Раздел дис- циплины, обеспечиваю- щий этапы формирования компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обес- печивающего формирование компетенции (инди- катора их достижения) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:				
	ОПК-3.1	оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	1 Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг 2. Системы управления качеством	нормативно-правовую и технологическую документацию. регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей	- на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества

	ОПК-3.2	<p>обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>1 Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг</p> <p>2. Системы управления качеством</p>	<p>методы оценки соответствия стандартам качества</p>	<p>применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
--	---------	--	--	---	--	--

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умение проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить анализ отзывов потребителей Владение на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества 	<p>Выполнение и защита практических работ, выполнение группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Студент демонстрирует умение проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить анализ отзывов потребителей. <p>Студент продемонстрировал владение на практике методами оценки соответствия технологических процессов стандартам качества</p>	<p>Закрепление способности оценить качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
<p>Знать методы оценки соответствия стандартам качества.</p> <p>Уметь применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО</p>	<p>Выполнение и защита практических работ, выполнение группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание методов оценки соответствия стандартам качества.</p> <p>Студент демонстрирует умение применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию (ИСО</p>	<p>Закрепление способности обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и</p>

<p>9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p>		<p>9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>
---	--	---	---

«Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в АНО ВО «ИНО».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля.

Средство оценивания - групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Критерии оценки		Баллы
Постановка проблемы, ее актуальность, высказывание гипотезы, ее актуальность		0-1
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-1
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-3
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-2
	Презентация	0-3
ИТОГО		0-15

Средство оценивания - выполнение и защита практических работ (выполнение практических заданий и ответы на контрольные вопросы)

1. Критерии оценки выполнения практических заданий.

5 баллов ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необ-

ходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

4 балла ставится, если студент выполнил требования к оценке 5 баллов, но допущены 2-3 недочета.

2-3 балла ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

0-1 балл ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

2. Критерии оценки ответов на контрольные вопросы.

5 баллов ставится в том случае, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;

- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;

- может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин.

4 балла ставится, если:

- ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5 баллов, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

2-3 балла ставится, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса «Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле», не препятствующие дальнейшему усвоению материала;

- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.

0-1 балл ставится, если студент:

- не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3 балла.

- не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

Средство оценивания - обзор законодательства в сфере стандартизации и управлении качеством в гостиничном и ресторанном деле, учебной, специальной и научной литературы по второму семестру дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 0-10 баллов:

- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и управлении качеством в гостиничном и ресторанном деле

- 0-1 балл:

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

- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в сфере стандартизации и управлении качеством в муниципальных образованиях - 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.

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания - устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> - полно раскрыто содержание материала; - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; - допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; - последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; - уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; - демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; - подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> - вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - продемонстрировано усвоение основной литературы. - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибки или более двух недоче- 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; - дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; - правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

	тов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	
«3»	<ul style="list-style-type: none"> - неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; - при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; - при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; - не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; - подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> - не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, которые не отвечают на задаваемые вопросы или исправлены после нескольких наводящих вопросов. - не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; - не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51%-70%	3
71%-85%	4
86% - 100%	5

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

Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенций (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
---	---------------------------------------	---

<p>ОПК-3 способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:</p> <p style="text-align: center;">ОПК-3.1, ОПК-3.2</p>		
1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи - 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1
	Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи - 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
	Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
2. Системы управления качеством	Выполнение и защита практических работ по темам: Работа с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению» ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
	Выполнение и защита практических работ по темам: ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи - 11-12 неделя семестра Контрольная точка 3
	Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества в ресторанном сервисе» (групповой проект).	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендаций), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации

	<p>проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).</p> <p>Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.</p> <p>Список использованной литературы.</p> <p>Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.</p> <p>Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.</p> <p>Количество слайдов презентации - 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.</p> <p>Доклад - 5-7 мин.</p> <p>Срок сдачи - 13-17 неделя семестра - Контрольная точка 4.</p>
--	---

Перечень оценочных средств для текущего контроля Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и сертификации в России.
3. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы ресторанной деятельности.
2. Что установил первый отечественный стандарт?
3. Какими общими признаками характеризуются услуги предприятий общественного питания?
4. Что такое «условия обслуживания»?
5. Для чего проводятся классификации объектов?
6. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в общественном питании.
7. Перечислите классифицируемые объекты в сфере общественного питания.
8. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению.
9. Номенклатура показателей качества услуг?
10. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
11. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
12. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
13. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
14. Объекты и субъекты стандартизации.
15. Органы и службы стандартизации РФ
16. Принципы стандартизации

17. Функции стандартизации
18. Средства стандартизации
19. Категории стандартов
20. Нормативным документам по стандартизации в России
21. Виды стандартов
22. Методы стандартизации
23. Система классификации технико-экономической информации.
24. Кодирование технико-экономической информации.
- 25 .Классификаторы
- 26.Штриховое кодирование
- 27.Закон «О техническом регулировании»
28. Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
29. Качество услуги и критерии его оценки.
30. Качество жизни и критерии его оценки.
31. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
32. Закон «О техническом регулировании»
33. Транснациональные операторы ресторанных бизнеса и система менеджмента качества
34. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".
- 35.0** деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
36. ГОСТ Р 59363 -2021 Услуги населению. Стандартизация в сфере услуг населению .Основные положения.
37. О Концепции развития национальной системы стандартизации
38. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандартизации
39. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг
40. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами
41. Основные недостатки национальных стандартов в области общественного питания
42. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
43. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере общественного питания
44. Система классификации предприятий общественного питания
45. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация
46. Система менеджмента на основе принципов ХАССП
47. Всемирная торговая организация. Положение ресторанных бизнеса после вступления России в ВТО
48. Международные стандарты инвестиционной деятельности
49. Система менеджмента качества в ресторанной деятельности
50. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
51. Международные гостиничные правила
52. Классификация предприятий общественного питания.

Примерный перечень тем групповых проектов

1. Разработка политики в области качества на примере ресторана класса люкс.
2. Разработка политики в области качества на примере ресторана высшего класса
3. Разработка политики в области качества на примере ресторана первого класса
4. Разработка политики в области качества на примере кафе.
5. Разработка политики в области качества на примере бара класса люкс.

6. Разработка политики в области качества на примере бара высшего класса.
7. Разработка политики в области качества на примере бара первого класса.
8. Разработка политики в области качества на примере столовой.
9. Разработка политики в области качества на примере закусочной
10. Разработка политики в области качества на примере кофейни
11. Разработка политики в области качества на примере предприятий быстрого обслуживания.
12. Разработка политики в области качества на примере кафетерия
13. Разработка политики в области качества на примере буфета
14. Разработка политики в области качества на примере пиццерии
15. Разработка политики в области качества на примере магазина кулинарии

**Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации
Контрольные вопросы (к экзамену)**

1. Качество услуг предприятий общественного питания: основные понятия и методы определения.
2. Документы, регламентирующие показатели качества услуг предприятий питания.
3. Требования к качеству услуг предприятий общественного питания.
4. Ключевые принципы системного управления качеством.
5. Понятие и структура систем управления качеством.
6. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004
7. Виды документов по стандартизации в сфере общественного питания
8. Показатели качества: 10 основных групп показателей. Стандартизация как механизм управления качеством.
9. Транснациональные операторы ресторанных бизнеса и система менеджмента качества
10. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
11. Международные гостиничные правила
12. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
13. Система классификации гостиниц и других средств размещения
14. Классификация предприятий общественного питания.
15. Категоризация и ее роль в управлении качеством услуг общественного питания.
16. Сертификация и ее роль в управлении качеством.
17. Корпоративные стандарты как механизм управления качеством услуг общественного питания.
18. Методы контроля качества услуг общественного питания.
19. Обязанности и ответственность исполнителя ресторанных услуг.
20. Ответственность предприятия питания за оказание некачественных услуг.

Задания по оценке сформированности компетенции ОПК-3

Содержание задания

Задания закрытого типа на установление соответствие

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочтите текст и установите соответствие между методами стандартизации и их опиcанием:

<i>Методы стандартизации</i>	<i>Описание метода</i>
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.

A	Б	В	Г	Д

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочтите текст и установите соответствие

	A	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации	
	Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами	
	В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)	
	Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)	

	А	Б	В	Г

- 3.
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)
- Формулировка задания:**
Прочтите текст и установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:
- | Стандарты | Категория |
|---------------------------------|---|
| А) Международные стандарты | 1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации. |
| Б) Межгосударственные стандарты | 2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ. |
| В) Национальные стандарты | 3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли. |
| Г) Отраслевые стандарты | 4) разрабатываются на территории данной страны |
| | 5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира. |

	А	Б	В	Г

4.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочтите текст и установите соответствие</p>																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">Понятие</th><th style="text-align: center; padding: 5px;">Определение</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">А) Система сертификации</td><td style="padding: 5px;">1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Б) Схема сертификации</td><td style="padding: 5px;">2) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">В) Сертификат соответствия</td><td style="padding: 5px;">3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Г) Декларация о соответствии</td><td style="padding: 5px;">4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td><td style="padding: 5px;">5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 25%;">А</td><td style="text-align: center; width: 25%;">Б</td><td style="text-align: center; width: 25%;">В</td><td style="text-align: center; width: 25%;">Г</td></tr> </table>	Понятие	Определение	А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам	Б) Схема сертификации	2) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.	В) Сертификат соответствия	3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции	Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям		5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).	А	Б	В	Г
Понятие	Определение																
А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам																
Б) Схема сертификации	2) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.																
В) Сертификат соответствия	3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции																
Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям																
	5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).																
А	Б	В	Г														
<p>5.</p> <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p> <p>Формулировка задания: Прочтите текст и установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:</p>																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">Наименование стандарта</th><th style="text-align: center; padding: 5px;">Международные стандарты</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»</td><td style="padding: 5px;">1) ISO 9004</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Б) «Системы менеджмента качества. Требования»</td><td style="padding: 5px;">2) ISO 9001</td></tr> </tbody> </table>	Наименование стандарта	Международные стандарты	А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004	Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001											
Наименование стандарта	Международные стандарты																
А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004																
Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001																

В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000
Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002
	5) ISO 19011

A	B	V	G

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочтите текст и установите соответствие

A	Управление качеством	1	14000
Б	Экологический менеджмент	2	26000
В	Социальная ответственность	3	50001
Г	Энергетический менеджмент	4	9000

A	B	V	G

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Установите соответствие между знаками и их названиями

A	[J T	1	Знак обращения на рынке Российской Федерации
Б	■ ■ ■ ■ ■	2	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
	■ ■ ■ ■ ■		
В	1 Г £	3	Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС

Г	Cp	4	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза
---	----	---	---

A	B	V	G

- 8.
- Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
 - Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
 - Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
 - Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочтите текст и установите соответствие

A	Центральный орган по сертификации	1	Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия
Б	Совет по сертификации	2	Организует и проводит проверку условий производства сертифицируемой продукции
В	Орган по сертификации	3	Управляет системой, организует работу и устанавливает общие правила проведения сертификации в системе
Г	Испытательный центр	4	Разрабатывает предложения по формированию единой политики сертификации в рамках системы

A	B	V	G

- 9.
- Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
 - Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
 - Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
 - Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочтите текст и установите соответствие законов и их характеристик:

A	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной безопасности страны.
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандар-

			тизации, виды стандартов, требования к их содержанию и построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора

A	Б	В	Г

- 10.
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочтите текст и установите соответствие между термином и методом стандартизации:

A	Органолептический метод	1	Метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат
Б	Регистрационный метод	2	Метод, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств
В	Расчётный метод	3	Метод, отражающий использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от её параметров.
Г	Измерительный метод	4	Метод, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств и контроля

A	Б	В	Г

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора

-
- 1 • 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
 3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

Формулировка задания:

Качество (по ИСО 9000:2015) - это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.

	<p>3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.</p> <p>4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям</p>
2.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один ответ, наиболее верный.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания:</p> <p>Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:</p> <p>1. Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.</p> <p>2. Современную методологию менеджмента качества.</p> <p>3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).</p> <p>4. Мероприятия по обеспечению качества.</p>
3.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один ответ, наиболее верный.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания:</p> <p>Услуга - это:</p> <p>1 .Мероприятие по оценки качества продукции</p> <p>2. Приобретение товара</p> <p>3. Результат взаимодействия двух сторон</p> <p>4. Процесс обмена информацией с покупателем</p>
4.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один ответ, наиболее верный.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания:</p> <p>Комплекс действий направленных на доказательство того, что продукция соответствует конкретному стандарту называется...</p> <p>1. стандартизация</p> <p>2. сертификация</p> <p>3. лицензирование</p> <p>4. обследование</p>
5.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p>

	<p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: SWOT анализ не учитывает</p> <p>1. Сильные стороны 2. Слабые стороны 3. Оригинальность 4. Угрозы</p>
6.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством - это:</p> <p>1. Политика в области качества 2. Стандартизация 3. Менеджмент качества 4. Бенчмаркинг</p>
7.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Срок действия стандарта:</p> <p>1. не ограничен 2. равен 10 годам 3. равен 1 году 4. равен 3 годам</p>
8.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания: Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.</p>

	<p>1. обязательной 2. добровольной 3. необязательной 4. инициативной</p>
9.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания:</p> <p>Укажите основной закон, регулирующий деятельность в области стандартизации и сертификации:</p> <p>1. ФЗ «О техническом регулировании» 2. ФЗ «О сертификации продукции и услуг» 3. ФЗ «О стандартизации» 4. ФЗ «О защите прав потребителей»</p>
10.	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Формулировка задания:</p> <p>Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг - это</p> <p>1. Стандартизация 2. Сертификация 3. Метрология 4. Классификация</p>

Задание открытого типа с развернутым ответом

1.	<p>Необходимо:</p> <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.</p> <p>Формулировка задания:</p> <p>Может ли предприятие общественного питания установить свой стандарт предприятия?</p>
2.	<p>Необходимо:</p> <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p>

	<p>2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.</p> <p>Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору
	<p style="text-align: right;">ГОСТ 31984-2012</p> <p style="text-align: center;">МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Общие требования Public catering services. General requirements</p> <p>МКС 03.080.30</p> <p style="text-align: right;">Дата введения 2015-01-01</p>
3.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. <p>Формулировка задания: Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору <p style="text-align: right;">ГОСТ 32692-2014</p> <p style="text-align: center;">МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ Услуги общественного питания ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ И ФОРМАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ</p>

	ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Public catering services. General requirements for procedures and forms of service at catering enterprises МКС 03.080.30 Дата введения 2016-01-01
4.	<p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. <p>Формулировка задания:</p> <p>Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и укажите:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обозначение стандарта 2) Наименование стандарта 3) Категория стандарта 4) Вид 5) Код по классификатору <p style="text-align: right;">ГОСТ 30389-2013</p>
5.	<p style="text-align: center;">МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ</p> <p style="text-align: center;">Услуги общественного питания ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ КЛАССИФИКАЦИЯ И ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ</p> <p style="text-align: center;">Public catering services Enterprises of public catering. Classification and general requirements</p> <p>МКС 55.200</p> <p style="text-align: right;">Дата введения 2016-01-01</p> <p>Необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. <p>Формулировка задания:</p> <p>Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующие вопросы: Какую цель преследует данный сертификат? Каков характер системы сертификации и по каким признакам это можно определить?</p>



7.4 Содержание занятий семинарского типа

Блок 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

Практическое занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество» (Семинарское занятие)

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий.

Практическое занятие 3. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)

Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров и услуг. Данной цели отвечают задачи работы:

1. Определение понятия маркировки и требований, предъявляемых к ней;
2. Классификация маркировки и определение целей и задач различных видов маркировки;
3. Анализ использования марковочных знаков.

Контрольные вопросы:

1. Что такое государственная информационная система маркировки?
2. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?
3. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?
4. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?
5. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?
6. Где находится производство контрольных (идентификационных) знаков?
7. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?

ми?

8. Кто имеет доступ к сведениям, содержащимся в государственной информационной системе «Маркировка»?
9. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
10. Каков срок изготовления контрольных (идентификационных) знаков?
11. Кто должен маркировать товары?
12. Чем маркируются товары?
13. Сколько стоят контрольные (идентификационные) знаки?
14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TTD?
17. Что такое SGTIN?

Практическое занятие 4. Изучение технического законодательства (рабочая тетрадь)

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Материалы для выполнения работы:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании».
2. О внесении изменений в Федеральный закон «О техническом регулировании».

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?
9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
10. Укажите цели стандартизации
11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
12. Перечислите документы в области стандартизации.
13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
19. Назовите объекты добровольной сертификации.
20. Что такое «знак обращения на рынке»?
21. Объекты обязательной сертификации.
22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

Практическое занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия» (ситуационная задача)

Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.

Контрольные вопросы:

1. Какие признаки сертификата соответствия характеризуют его подлинность?
2. Что такое услуга в соответствии с МС ИСО 9004.2?
3. Какую цель преследует добровольная сертификация?
4. Кто определяет проведение обязательной и добровольной сертификации продукции (услуг)?
5. Какой маркировочный знак на упаковке товара информирует покупателя о том, что товар имеет сертификат соответствия?
6. В каких системах обязательной сертификации должны быть сертифицированы ПК
7. В процессе сертификации принимает участие третья сторона. Что это такое?
8. Кто оплачивает сертификационные испытания?
9. Существует ли срок действия сертификата соответствия?
10. Каким внешним признаком отличаются системы сертификации?

Практическое занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта ЕАН» (ситуационная задача)

Цель работы: Изучить методику международного евростандарта ЕАН и научится определять подлинность товара по тринадцатизначному и восемнадцатизначному штрих-коду.

Контрольные вопросы:

1. Каково назначение товарного штрих-кода?
2. Какая информация содержится в товарном штрих-коде?
3. Какую информацию получает рядовой потребитель из товарного штрих-кода?
4. Сколько рядов содержит товарный штрих-код ЕАН-13?
5. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для покупателя?
6. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для сканера?
7. Что в штрих-кодах стандартизовано?
8. Можно ли отнести штриховое кодирование к разновидности информационных технологий?
9. В чем заключается суть проверки подлинности штрих-кода ЕАН-13?
12. Скольким штрихам и пробелам соответствует один разряд в товарном штрих-коде?

Практическое занятие 7. Расшифровка маркировочных знаков ПК (ситуационная задача)

Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ), проанализировать их, сделать выводы о достоинствах и недостатках.

Контрольные вопросы:

1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?
3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах
данного монитора?
4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?
5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

Практическое занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).

Цель работы: углубление представлений о системах качества, об управлении качеством на основе политики в области качества.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные требования, предъявляемые к системе качества.
2. Основные разделы ГОСТ Р 9001-2001.
3. Перечислите все элементы системы и дайте им краткую характеристику.

Практическое занятие 9. Обобщение изученного материала по темам блока 1.

Блок 2. Системы управления качеством

Практические занятия 10. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандартов «Услуги общественного питания . Общие требования»

Контрольные вопросы:

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.
2. Назовите основные структурные элементы стандарта.
3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

Практические занятия 11. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандарта «Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.
2. Назовите основные структурные элементы стандарта.
3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

Практические занятия 12. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандарта «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.
2. Назовите основные структурные элементы стандарта.
3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

Практические занятия 13. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандартов разных видов и научиться их анализировать

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.
2. Назовите основные структурные элементы стандарта.
3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

Практические занятия 14. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандарта « Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.

1. Назовите основные структурные элементы стандарта.
2. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

Практические занятия 15. Обобщение изученного материала. «Системы управления качеством».

Цель работы: Обобщение изученного материала по темам раздела.

Практические занятия 16-18. Разработка политики в области качества (групповой проект)

Цель проекта: углубление представлений о формировании основных стратегических направлений

в области качества, получение умений в ее формулировании.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг : учебное пособие : [16+] / О. Г. Тарасова, Е. М. Цветкова, В. И. Федюков [и др.] ; под общ. ред. В. И. Федюкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015. – 104 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262>
2. Гавриченкова, С. С. Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания : учебное пособие / С. С. Гавриченкова, С. И. Якубовская. – Минск : РИПО, 2020. – 213 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599733>

8.2 Дополнительная литература

1. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности : учебник / А. Н. Австриевских, В. М. Кантере, И. В. Сурков, Е. О. Ермолаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. – 272 с. : табл., схем. – (Питание: практика, технология, гигиена, качество, безопасность). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57391>
2. Средства и методы контроля и управления качеством : лабораторный практикум : учебное пособие : [16+] / О. П. Дворянинова, Л. И. Назина, Н. Л. Клейменова, А. Н. Пегина ; науч. ред. О. П. Дворянинова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 133 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688134>

9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

9.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.
4. Система VOTUM.

9.2. Программное обеспечение

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice Impress

9.3. Информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» Договор №96-09/2025 от 12.09.2025 г.
2. <http://lib.icone.ru> - Электронная библиотечная система АНО ВО «ИНО»
3. <http://edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»
4. <https://www.minspb.ru> – сайт Министерства науки и высшего образования РФ
5. <http://prlib.ru> – Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
7. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
8. <http://elibrary.rsl.ru> – Российская государственная библиотека
9. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека «Elibrary»

10. 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.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде «лекция-визуализация», а также в форме проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Вводная лекция - проводится с целью ознакомления слушателей с целью, задачами, понятиями и исследовательским инструментарием дисциплины.

Академическая (традиционная) лекция - проводится с использованием средств визуализации.

Проблемная лекция - в основе проблемной лекции - проблема, решение которой в интерактивном формате позволяет интенсивно усваивать теоретический материал.

Лекция обсуждение является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции- состоят в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

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

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков владения 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 ресторанной деятельности. По данной дисциплине используются такие интерактивные формы практических занятий, решение ситуационных задач, семинары с углубленной проработкой терминов, выполнение заданий в рабочей тетради, работа с ГОСТ Р, разработка проекта.

Выполнение заданий в рабочей тетради - ответы на вопросы (письменно), вид занятий способствующий самостоятельной работе учащегося над освоением учебного предмета.

Работа с ГОСТ - изучить и выявить значения стандартов.

Семинары - посвящены углубленному исследованию научно-методического аппарата дисциплины.

Групповой проект - совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся.

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 документаций;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

12. В АНО ВО «ИНО» предусмотрены учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических/индивидуальных занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.
13. Аудитории, в которых проводятся занятия по дисциплине, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (в электронном виде - презентаций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.
14. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом

в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно- наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория №5 Оснащение: Стул с пюпитром – 48 шт. Стол преподавателя – 1 шт. Стул преподавателя – 1 шт. Экран большого размера – 1 шт. Меловая доска – 1 шт. Ноутбук - 1 шт. Проектор INFocus -1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, этаж № 1, нежилое помещение, площадью 479.2 м2 (часть нежилого помещения)
Помещение для самостоятельной работы Оснащение: Стул с пюпитром – 25 шт. Стол преподавателя – 1 шт., Стул преподавателя – 1 шт. Персональный компьютер с периферией, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Организации. – 1 шт. МФУ - 1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, этаж № 1, нежилое помещение, площадью 479.2 м2 (часть нежилого помещения)