

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ
ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	52(1,44)	10(0,28)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	52(1,44)	8(0,22)
• лекции	26(0,72)	4(0,11)
• практические занятия	26(0,72)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)		2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	56(1,56)	96(2,67)
3. Промежуточная аттестация: зачет с оценкой		2(0,06)
Итого	108(3)	108(3)

Дюдина О.В. Стандартизация, сертификация, лицензирование в туристической индустрии: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 55 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность «Организация туристской деятельности» составлена Дюдиной О.В., к.э.н., доцентом кафедры товароведения и технологии общественного питания Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) «Организация туристской деятельности» (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры товароведения и технологии общественного питания Казанского кооперативного института (филиала) от 16.05.2018, протокол № 9

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Дюдина О.В., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля)	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	8
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий	8
6. Лабораторный практикум	8
7. Практические занятия (семинары)	8
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	10
9. Самостоятельная работа студента	10
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	10
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	11
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	12
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	12
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	12
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	13
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии	14
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	16
1. Паспорт фонда оценочных средств	17
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	17
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	17
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	17
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	19
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	21
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	21
2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации	25
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине	26
2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине	32
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	33
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	34
ДЕЛОВАЯ ИГРА	35
КЕЙС-ЗАДАЧИ	39
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ	41
КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ	44
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТРЕНИНГОВ	47
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	49

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1	51
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2	54

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины — сформировать компетенции обучающегося в области стандартизации и сертификации продукции (услуг) в туристической индустрии.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение сущности, целей и задач стандартизации и сертификации, их внутреннего единства и взаимосвязи в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции (услуг) в туристической индустрии;
- освоение правовых основ национальной системы стандартизации и сертификации;
- приобретение студентами знаний в области организации работ по стандартизации и сертификации продукции (услуг);
- формирование у студентов умений и навыков применения нормативных документов в области туристической индустрии;
- развитие способностей студентов к переносу знаний о закономерностях процессов, характерных для деятельности по стандартизации и сертификации, на процессы других областей деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Безопасность жизнедеятельности (ОК-8)

Организация туристской деятельности (ПК-4; ПК-13)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

ПК-12 – способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-12	Знать: - принципы построения международных и отечественных стандартов; - стандарты, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) в туристической индустрии; - теорию, средства и методы стандартизации и сертификации в туристической индустрии	Доклад
	Уметь использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества продукции (услуг) в туристической индустрии	Кейс-задачи Разноуровневые задачи Тренинг
	Владеть средствами и методами управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии	Деловая игра Контрольная работа

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:		8
Аудиторные занятия всего, в том числе:	52	52
Лекции	26	26
Практические занятия	26	26
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	56	56
Другие виды самостоятельной работы:	56	56
ИТОГО:	108	108
Общая трудоемкость	часов	108
	зач. ед.	3

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:		5
Аудиторные занятия всего, в том числе:	10	10
Лекции	8	8
Практические занятия	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	96	96
Другие виды самостоятельной работы:	96	96
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой	2	2
ИТОГО:	108	108
Общая трудоемкость	часов	108
	зач. ед.	3

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ

1. Техническое регулирование: основные понятия, объекты, участники.
2. Цели и принципы технического регулирования. Роль технического регулирования в туристической индустрии.
3. Правовая база технического регулирования.
4. Технические регламенты: понятие, структура, содержание, виды, разработка и применение.
5. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции.

Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии

1. История развития стандартизации в России. Особенности стандартизации в туристической индустрии.
2. Объекты стандартизации в туристической индустрии. Цели и принципы стандартизации.
3. Методы стандартизации. Документы в области стандартизации.
4. Система органов и служб стандартизации Российской Федерации.
5. Международная стандартизация: цели, принципы, задачи, организации.
6. Региональная стандартизация.

Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии

1. Оценка соответствия продукции (услуг) в туристической индустрии: понятие, формы, значение.
2. Подтверждение соответствия: понятие, цели, принципы, формы.
3. Объекты подтверждения соответствия в туристической индустрии.
4. Субъекты подтверждения соответствия в туристической индустрии.
5. Порядок сертификации услуг в туристической индустрии.
6. Порядок сертификации системы менеджмента качества предприятия туристической индустрии.
7. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии

1. Оценка уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии.
2. Средства и методы управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии.
3. Система менеджмента качества в туристической индустрии.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» формирует компетенцию ПК-12, необходимую в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Общая характеристика технического регулирования в РФ	6	6	14	26
2.	Стандартизация в туристической индустрии	6	6	14	26
3.	Подтверждение соответствия в туристической индустрии	6	6	14	26
4.	Управление качеством в туристической индустрии	8	8	14	30
	Итого	26	26	56	108

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Общая характеристика технического регулирования в РФ	2	2	24	28
2.	Стандартизация в туристической индустрии			24	24
3.	Подтверждение соответствия в туристической индустрии			24	24
4.	Управление качеством в туристической индустрии	2	2	24	28
	Итого	4	4	96	104

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	Общая характеристика технического регулирования в РФ	1. Изучение принципов и целей технического регулирования 2. Изучение структуры и содержания технических регламентов, применяемых в туристической индустрии	6
2.	Стандартизация туристической индустрии	1. Гармонизация в области стандартизации 2. Изучение построения и содержания стандартов 3. Порядок разработки стандарта организации в туристической индустрии. Правила оформления стандарта организации. 4. Разработка стандарта организации на примере предприятия туристической индустрии. 5. Разработка технических условий. 6. Международные и региональные организации по стандартизации.	6
3.	Подтверждение соответствия туристической индустрии	1. Правила создания органа по сертификации. 2. Порядок аккредитации органа по сертификации и испытательной лаборатории. 3. Методические подходы к выбору форм и схем обязательного и добровольного подтверждения соответствия. 4. Правила и порядок проведения процедур подтверждения соответствия и оформление результатов. 5. Порядок проведения сертификации продукции (услуг) в туристической индустрии. 6. Правила оформления сертификата соответствия.	6
4.	Управление качеством в туристической индустрии	1. Методы оценки уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии. 2. Инструменты и методы управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии. 3. Состав и назначение международных стандартов ИСО серии 9000 4. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе в туристической индустрии. 5. Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей в туристической индустрии.	8
	Итого		26

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	Общая характеристика технического регулирования в РФ	1. Изучение принципов и целей технического регулирования 2. Изучение структуры и содержания технических регламентов, применяемых в туристической индустрии	2
2.	Управление качеством в туристической индустрии	1. Методы оценки уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии. 2. Инструменты и методы управления качеством	2

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
		продукции (услуг) в туристической индустрии. 3. Состав и назначение международных стандартов ИСО серии 9000 4. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе в туристической индустрии. 5. Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей в туристической индустрии.	
	Итого		4

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1	Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о применении Закона РФ «О техническом регулировании» в туристической индустрии	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос, доклад
2	Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о видах технической и технологической документации, применяемой в туристической индустрии	Домашнее задание/ Тестирование	Устный опрос, Тест
3	Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о задачах сертификации в обеспечении качества проектируемых продукции, услуг, процессов в туристической индустрии.	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос, решение задач, доклад
4	Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о применении инструментов и методов управления качеством в туристической индустрии	Домашнее задание/ Тестирование	Устный опрос, Тест

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале

относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 415 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/560216>

2. Метрология. Стандартизация. Сертификация: Учебник / Архипов А.В., Зекунов А.Г., Курилов П.Г.; Под ред. Мишин В.М. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 495 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/881086>

б) дополнительная литература:

1. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / Аристов А.И., Приходько В.М., Сергеев И.Д. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/424613>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. О техническом регулировании от 27.12.2002 № 184–ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 52. – Ст. 5140. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об обеспечении единства измерений от 26.06.2008 № 102–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2008. – № 26. – Ст. 3021. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. О стандартизации в Российской Федерации от 29.06.2015 №162–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 27. – Ст. 3953. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996 №132–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №49. – Ст. 5491. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

б) основная литература:

1. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 415 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/560216>

2. Метрология. Стандартизация. Сертификация: Учебник / Архипов А.В., Зекунов А.Г., Курилов П.Г.; Под ред. Мишин В.М. - М.:ЮНИТИ-

ДАНА, 2015. - 495 с.: - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/881086>

в) дополнительная литература:

1. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / Аристов А.И., Приходько В.М., Сергеев И.Д. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/424613>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения

для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туристической индустрии» состоит из 4 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики стандартизации и сертификации в туристической индустрии. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков принятия правильных решений и осуществления управления качеством работ и услуг со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы стандартизации и сертификации, решаются практические задачи по разработке и обоснованию решений в области нормативного управления качеством, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету с оценкой по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: деловая игра, кейс-задачи, контрольная работа, разноуровневые задачи, тренинг, доклад;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета с оценкой.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) деловая (ролевая) игра;
- 3) обсуждение подготовленных студентами докладов

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практические занятия	Лекция	Практические занятия
1	Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами докладов	2	2	2	2
2	Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии	2	2		

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практические занятия	Лекция	Практические занятия
	Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами докладов - деловая игра				
3	Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами докладов	2	2		
4	Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами докладов	2	2	2	2
	Итого	8	8	4	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ
ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-12	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ПК-12 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Права потребителей: ответственность и риски предпринимателя

Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Производственная практика. Технологическая практика

Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-12	Тема 1 Общая характеристика технического регулирования в РФ. Тема 2 Стандартизация в туристической индустрии. Тема 3 Подтверждение соответствия в туристической индустрии. Тема 4 Управление качеством в туристической индустрии.	Деловая игра Кейс-задачи Контрольная работа Разноуровневые задачи Тренинг Доклад

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы,

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-12	Знает принципы построения международных и отечественных стандартов; (доклад)	Верно, и в полном объеме знает принципы построения международных и отечественных стандартов;	С незначительными замечаниями знает принципы построения международных и отечественных стандартов;	На базовом уровне, с ошибками знает принципы построения международных и отечественных стандартов;	Не знает принципы построения международных и отечественных стандартов;	15
	Знает стандарты, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) в туристической индустрии; (доклад)	Верно, и в полном объеме знает стандарты, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) в туристической индустрии;	С незначительными замечаниями знает стандарты, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) в туристической индустрии;	На базовом уровне, с ошибками знает стандарты, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) в туристической индустрии;	Не знает стандарты, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) в туристической индустрии;	
	Знает теорию, средства и методы стандартизации и сертификации в туристической индустрии (доклад)	Верно, и в полном объеме знает теорию, средства и методы стандартизации и сертификации в туристической индустрии	С незначительными замечаниями знает теорию, средства и методы стандартизации и сертификации в туристической индустрии	На базовом уровне, с ошибками знает теорию, средства и методы стандартизации и сертификации в туристической индустрии	Не знает теорию, средства и методы стандартизации и сертификации в туристической индустрии	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-12	Умеет использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества продукции (услуг) в туристической индустрии (тренинг, кейс-задачи,	Верно, и в полном объеме может использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества продукции (услуг) в туристической индустрии	С незначительными замечаниями может использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества продукции (услуг) в туристической индустрии	На базовом уровне, с ошибками может использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества продукции (услуг) в туристической индустрии	Не может использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке и контроле качества продукции (услуг) в туристической индустрии	5

	разноуровневые задачи)				индустрии	
<i>Владеет</i>						
ПК-12	Владеет средствами и методами управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет средствами и методами управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии	С незначительными замечаниями владеет средствами и методами управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии	На базовом уровне, с ошибками владеет средствами и методами управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии	Не владеет средствами и методами управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии	5
	<i>ВСЕГО:</i>					25

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	22-25	высокий
хорошо	18-21	хороший
удовлетворительно	13-17	достаточный
неудовлетворительно	12 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Цели, задачи стандартизации в туристической индустрии.
2. Роль стандартизации в туристической индустрии.
3. Органы и службы стандартизации РФ и их функции.
4. Принципы стандартизации.
5. Закон РФ «О техническом регулировании».
6. Закон РФ «О стандартизации».
7. Категории стандартов.
8. Виды стандартов.
9. Техническое регулирование, его цели и принципы применения в туристической индустрии.
10. Методы стандартизации.
11. Объекты стандартизации в туристической индустрии.
12. Государственный надзор за стандартами.
13. Международная стандартизация.
14. Информация о качестве продукции и услуг.
15. Европейская организация по качеству (ЕОК).
16. Сущность, роль и значение сертификации.
17. Роль сертификации в туристической индустрии.
18. Технические регламенты.
19. Сертификация продукции и услуг.
20. Проблема безопасности и качества продукции и услуг на современном этапе.
21. Формы сертификации.
22. Сертификация за рубежом.
23. Порядок проведения сертификации в туристической индустрии.
24. Схемы сертификации услуг.
25. Добровольная сертификация.
26. Обязательная сертификация.
27. Обязательное подтверждение соответствия.
28. Декларирование соответствия.
29. Контроль качества продукции и услуг.
30. Международное сотрудничество РФ в области технического регулирования.
31. История развития управления качеством в мире.
32. История развития управления качеством в России.
33. Роль качества в туристической индустрии.
34. Семь инструментов управления качеством.

35. Методы менеджмента качества.

36. Модель системы менеджмента качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

37. Методы оценки удовлетворенности потребителей в туристической индустрии.

38. Перспективы развития управления качеством в России.

Типовые контрольные задания:

1. Используя статистический приемочный контроль по альтернативному признаку, проконтролируйте месячную дефектность в работе гостиницы, если известно, что за 3 года в гостинице останавливались 7995 человек, приемочный уровень качества равен 2,5%.

2. Используя древовидную диаграмму, разработайте меры по повышению удовлетворенности туристов процессом обслуживания.

3. Представьте порядок преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность туристского продукта.

4. Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы «Татарстан».

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. По закону «О техническом регулировании» стандартизация осуществляется в соответствии с принципами:

а) недопустимости установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам

б) обеспечение условий для единообразного применения стандартов

в) неукоснительного повышения квалификации работников служб стандартизации

г) строгого контролирования производства и ценообразования на промышленных предприятиях

д) минимизация затрат на разработку и внедрение стандартов в стране

2. Принципом технического регулирования не является:

а) применение единых правил установления требований к объектам технического регулирования

б) единая система и правила аккредитации

в) внебюджетное финансирование государственного контроля (надзора)

г) недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации

3. Метод стандартизации отражает ...

а) прием или совокупность приемов, с помощью которых достигаются цели стандартизации

б) количественные и качественные критерии, которые должны быть удовлетворены

в) совокупность заданий, которые необходимо выполнить для достижения целей стандартизации

г) основные закономерности процесса разработки стандартов

4. Унификация – это:

а) экономия всех видов ресурсов

б) пригодность продукции к совместному использованию для выполнения установленных требований

в) свод технических требований к продукции

г) выбор оптимального числа разновидностей продукции, услуг

Литература для подготовки к зачету с оценкой:

а) нормативные документы:

1. О техническом регулировании от 27.12.2002 № 184–ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 52. – Ст. 5140. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об обеспечении единства измерений от 26.06.2008 № 102–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2008. – № 26. – Ст. 3021. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. О стандартизации в Российской Федерации от 29.06.2015 №162–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 27. – Ст. 3953. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996 №132–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №49. – Ст. 5491. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

б) основная литература:

1. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 415 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/560216>

2. Метрология. Стандартизация. Сертификация: Учебник / Архипов А.В., Зекунов А.Г., Курилов П.Г.; Под ред. Мишин В.М. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 495 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/881086>

в) дополнительная литература:

1. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / Аристов А.И., Приходько В.М., Сергеев И.Д. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/424613>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Стандартизация и сертификация в туристской индустрии

БИЛЕТ №1

1. Принципы стандартизации.
2. Роль управления качеством в туристической индустрии.
3. Решить задачу: Используя древовидную диаграмму, разработайте меры по повышению удовлетворенности туристов процессом обслуживания.

БИЛЕТ №2

1. Методы стандартизации.
2. Роль сертификации в туристической индустрии.
3. Решить задачу: Представьте порядок преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность туристского продукта.

БИЛЕТ №3

1. Формы сертификации.
2. Методы оценки удовлетворенности потребителей в туристической индустрии.
3. Решить задачу: Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы «Татарстан».

БИЛЕТ №4

1. Сертификация за рубежом.
2. Порядок проведения сертификации в туристической индустрии.
3. Схемы сертификации услуг.

БИЛЕТ №5

1. История развития управления качеством в России.
2. Роль качества в туристической индустрии.
3. Семь инструментов управления качеством.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Стандартизация и сертификация в туристской индустрии

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Различия в требованиях национальных и международных стандартов, приводящие к дополнительным по сравнению с обычной коммерческой практикой затратам средств и времени для продвижения товаров (услуг) на соответствующий рынок, называются:

- а) технологическим барьером
- б) техническим барьером
- в) торговым барьером
- г) конкуренцией

2. Обязательным требованием, определенным в законе о техническом регулировании, является:

- а) надежность
- б) эргономичность
- в) безопасность
- г) взаимозаменяемость

3. Принципом технического регулирования не является:

- а) применение единых правил установления требований к объектам технического регулирования
- б) единая система и правила аккредитации
- в) внебюджетное финансирование государственного контроля (надзора)
- г) недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации

4. Документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов, называется

- а) нормативным документом
- б) документированной процедурой
- в) инструкцией

5. Комплексная стандартизация обеспечивает ...

а) взаимосвязь смежных отраслей по совместному производству готового продукта

- б) единство измерений во всех смежных отраслях
- в) взаимозаменяемость производимых объектов в смежных отраслях
- г) устранение неоправданной разнотипности

6. Пригодность продукции к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований, это

- а) совместимость
- б) эргономичность
- в) технологичность

7. К целям стандартизации относятся:

- а) установление обязательных норм и требований
- б) повышение качества продукции
- в) сотрудничество с предприятиями
- г) установление технических барьеров в международной торговле

8. Требования согласованности конструкции изделия с особенностями человеческого организма для обеспечения удобства пользования - это

- а) эстетичность
- б) эргономичность
- в) технологичность

9. Виды технических регламентов согласно закону о техническом регулировании

- а) комплексные
- б) общие
- в) специальные
- г) отраслевые

10. Разработчиком проекта технического регламента может быть:

- а) юридическое лицо
- б) правительство РФ
- в) индивидуальный предприниматель
- г) любое лицо

11. Технический регламент принимается:

- а) Ростехрегулированием
- б) органом власти
- в) международной организацией по стандартизации
- г) международным договором, подлежащим ратификации в установленном порядке

12. Метод стандартизации, приводящий к единообразию объектов одинакового функционального назначения – это:

- а) агрегатирование
- б) унификация
- в) систематизация
- г) типизация

13. Научно-техническая основа принципа опережающего развития стандартизации:

- а) методы оптимизации параметров, долгосрочное прогнозирование
- б) прогрессивная стандартизация
- в) техническая стандартизация
- г) научные идеи, исследования, проектные решения
- д) системная стандартизация

14. Унификация – это:

- а) экономия всех видов ресурсов
- б) пригодность продукции к совместному использованию для выполнения установленных требований
- в) свод технических требований к продукции
- г) выбор оптимального числа разновидностей продукции, услуг

15. Ведущая роль в разработке международных стандартов в области электротехники, радиоэлектроники и связи принадлежит:

- а) МГС
- б) МЭК
- в) ИСО
- г) ГСС

16. Предприятие использует международные стандарты в целях:

- а) поддержания высокой конкурентоспособности продукции (услуг)
- б) оптимизации конструкции изделий
- в) улучшения имиджа фирмы
- г) повышения рентабельности предприятия

17. Международные стандарты ИСО для стран-участниц имеют ... статус.

- а) рекомендательный
- б) обязательный
- в) руководящий
- г) законодательный

18. Расставьте этапы работ по стандартизации в порядке их выполнения:

- а) моделирование объекта стандартизации
- б) стандартизация модели
- в) оптимизация модели
- г) отбор объектов стандартизации
- д) опробование модели в реальных (смоделированных) условиях

19. Виды стандартов:

- а) на математические методы
- б) на методы обеспечения безопасности
- в) на работы (процессы), на методы контроля (испытаний, измерений)
- г) основополагающие, на продукцию (услуги)
- д) социально-экономические

20. Область применения стандартов (от максимальной к минимальной) в соответствии с их обозначениями уменьшается в порядке:

- а) ГОСТ, ТУ, СТО, ГОСТ Р
- б) ГОСТ, ГОСТ Р, ТУ, СТО
- в) ГОСТ Р, ГОСТ, ТУ, СТО
- г) ГОСТ Р, СТО, ГОСТ, ТУ

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Объектами стандартизации могут быть:

- а) произведения искусства
- б) процессы, системы
- в) открытия
- г) месторождения
- д) продукция, услуги

2. Объектами стандартизации услуг в РФ могут быть:

- а) Системы обеспечения качества услуг
- б) термины и определения
- в) ассортимент услуг

3. Увязка всех взаимодействующих факторов, обеспечивающих оптимальный уровень качества продукции, достигается...

- а) взаимозаменяемостью
- б) комплексной стандартизацией
- в) сертификацией
- г) опережающей стандартизацией

4. Требования технических регламентов носят

- а) обязательный характер
- б) добровольный характер
- в) рекомендательный характер

5. Основными функциями качества являются:

- а) планирование потребительского качества
- б) учет качества
- в) формирование проектного качества
- г) техническое обоснование качества

6. Виды контроля по средствам контроля классифицируются на:

- а) неразрушающий
- б) инструментальный
- в) органолептический
- г) периодический
- д) визуальный

7. Основная идеология концепции всеобщего менеджмента качества (TQM) базируется на принципе:

- а) совершенствовать качество до предела
- б) предел улучшения существует
- в) улучшению нет предела

8. Кружок качества – это

- а) юридические лица, отвечающие установленным требованиям
- б) группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества продукции и услуг
- в) группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками
- г) аудиторы

9. Свойства продукции (услуги), которые характеризуют их пригодность к выполнению определённых требований, называют

- а) характеристиками качества
- б) объектом качества
- в) предметом качества

10. Методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству, направленные как на контролирование процесса, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования подразделений предприятия называются:

- а) управление качеством
- б) управление процессом
- в) управление сбытом

11. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов, и особенно взаимодействия таких процессов, могут считаться:

- а) системным подходом
- б) процессным подходом
- в) функциональным подходом

12. Процессы организации можно классифицировать по роли в обеспечении основной функции организации на:

- а) основные
- б) функциональные
- в) межфункциональные (сквозные)
- г) поддерживающие

13. Такие процессы, как «производство продукции (оказание услуги)», «послепродажное обслуживание», «проектирование продукции (услуги)», можно отнести к следующей группе процессов:

- а) Ответственность руководства (управление организацией)
- б) Менеджмент ресурсов
- в) Процессы жизненного цикла
- г) Измерения, анализ и улучшения

14. Такие процессы, как «менеджмент финансов», «менеджмент оборудования для процессов», «менеджмент транспорта и средств связи», можно отнести к следующей группе процессов:

- а) Ответственность руководства (управление организацией)
- б) Менеджмент ресурсов
- в) Процессы жизненного цикла
- г) Измерения, анализ и улучшения

15. Такие процессы, как «управление несоответствующей продукцией», «самооценка», «верификация и валидация проектов», можно отнести к следующей группе процессов:

- а) Ответственность руководства (управление организацией)
- б) Менеджмент ресурсов
- в) Процессы жизненного цикла
- г) Измерения, анализ и улучшения

16. Такие процессы, как «планирование развития СМК», «распределение ответственности и полномочий», можно отнести к следующей группе процессов:

- а) Ответственность руководства (управление организацией)
- б) Менеджмент ресурсов
- в) Процессы жизненного цикла
- г) Измерения, анализ и улучшения

17. Результативность процессов характеризуется:

- а) степенью реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
- б) связью между достигнутым результатом и использованными ресурсами
- в) связью между уровнем качества продукции и затратами на качество

18. Эффективность процессов характеризуется:

- а) связью между достигнутым результатом и использованными ресурсами
- б) степенью реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
- в) уровнем качества продукции

19. Способность приспосабливаться к изменениям за счет совершенства организации процесса, его управляемости, наличия обратных связей и мониторинга результатов – это:

- а) результативность процесса
- б) гибкость процесса
- в) эффективность процесса

20. Материальный или информационный объект или услуга, являющийся результатом выполнения процесса и потребляемый внешними по отношению к процессу клиентами – это:

- а) вход процесса
- б) выход процесса
- в) ресурс процесса
- г) сеть процессов

2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине

После завершения тестирования на зачете с оценкой на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет с оценкой, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете с оценкой (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурной компетенции студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче зачета с оценкой:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических задач;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенции (элементов компетенции) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ
ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Материалы для текущего контроля

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

ДЕЛОВАЯ ИГРА

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

Тема: «Стандартизация в туристической индустрии».

Концепция игры. План проведения:

Цель:

1. Закрепить теоретические знания по теме «Стандартизация в туристической индустрии».
2. Овладеть умениями и навыками использовать стандарты и другие нормативные документы по обеспечению качества выполняемых работ, оказываемых услуг.

Задачи:

1. Усвоить общие правила, критерии и процедуру оформления стандартов организации по выбранному виду деятельности.
2. Познакомиться с полномочиями органов предприятий по обеспечению и контролю качества деятельности в области туризма.
3. Научиться разрабатывать документы, направленные на обеспечение качества продукции (услуг) туристической индустрии.
4. Научиться выбирать объект стандартизации.
5. Познакомиться с формой стандарта организации.

Методы:

Мозговой штурм, имитационное моделирование, анализ и обобщение.

Структура деловой игры:

1. Вводная информация для участников деловой игры (цели, правила, организация и результаты) – 10 мин.
2. Формирование команд, выбор капитанов – 5 мин.
3. Принятие системы оценок выступлений команды – 5 мин.
4. Раздача организаторами заданий командам, работа над заданиями в группах – 110 мин.
5. Представление каждой командой доклада по выполненному заданию – 30 мин.
6. Обсуждение. Вопросы – 15 мин.

7. Обобщающая оценка организаторами результатов по итогам обсуждения – 5 мин.

Описание основных этапов интерактивного занятия (деловой игры)

1. Озвучивание целей игры, повторение теоретического материала по вопросам:

а) Классификация и характеристика нормативных документов по стандартизации.

б) Классификация и характеристика объектов стандартизации в туристической индустрии.

в) Содержание стандартов организации.

г) Функции и полномочия органов предприятий по обеспечению и контролю качества деятельности в области туризма.

Описание правил проведения деловой игры:

Работа по изучению, анализу и обсуждению заданий в командах осуществляется в соответствии с предложенной схемой сотрудничества. Выступление должно содержать анализ и обобщение. Ответы на предложенные вопросы должны быть аргументированными и отражать практическую значимость рассматриваемой проблемы. После выступления любым участником могут быть заданы вопросы на уточнение или развитие проблемы. Вопросы должны быть краткими и четкими.

Ответы на вопросы должны быть строго по существу, обоснованными и лаконичными. При необходимости развития и уточнения проблемы любым участником игры могут быть внесены предложения и дополнения. Они должны быть корректны и доброжелательны.

2. Формирование команд, выбор капитанов.

3. Принятие системы оценок работы команды.

Ошибки и обоснованные замечания каждой команды оцениваются по 1 баллу за каждую ошибку. Та команда, у которой будет больше баллов считается проигравшей.

4. Раздача организаторами заданий командам.

Задание 1: Разработать проект стандарта организации на определенный туристский объект (продукцию или услугу). Применительно к данному объекту можно выбрать одну или несколько областей стандартизации. Предварительно выбрать вид деятельности организации (она может быть реальной или выдуманной).

После того, как выбран объект стандартизации, необходимо изучить с помощью Интернет-сайтов официальных организаций (например, gost.ru, vniiki.ru) наличие для данного объекта официально утвержденных нормативных документов. Если такие документы имеются, то команда должна учесть, что проект стандарта организации не должен противоречить официальным документам. Составить перечень таких документов.

Задание 2: Разработать программу обеспечения качества туристской продукции (услуги). В программе предусмотреть мероприятия (разработку документации, приобретение оборудования, найм персонала и т.п.),

направленные на выполнение требований нормативных документов, выявленных в ходе выполнения задания 1.

Задания командами выполняются одновременно в течение 1 часа и 50 минут.

Предлагается ознакомиться с положениями нормативных документов, изучить теоретический материал, подготовить необходимые формы документов, заполняемые в процессе игры (проект стандарта организации).

5. Представление каждой командой доклада по выполненному заданию. Доклад должен содержать представление выбранного предприятия (вида деятельности), объекта, выбранного для стандартизации, и требований, разработанных применительно к данному объекту в виде проекта стандарта организации.

6. Обсуждение. Вопросы. Участники деловой игры обсуждают результаты, задают друг другу вопросы, высказывают свое мнение, если они с чем-то не согласны.

7. Обобщающая оценка организаторами результатов по итогам обсуждения.

3) Роли: Права и обязанности участников:

Преподаватель: инструктирует участников деловой игры по методике ее проведения; организует формирование команд; руководит ходом деловой игры в соответствии с дидактическими целями и правилами деловой игры; вносит в учебную деятельность оперативные изменения, задает вопросы, возражает и при необходимости комментирует содержание выступлений; вникает в работу команд, участвует в подведении итогов. Способствует научному обобщению результатов; организует подведение итогов.

Участники игры: выполняют задания и обсуждают проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах; доброжелательно выслушивают мнения; готовят вопросы, дополнения; строго соблюдают регламент; активно участвуют в выступлении.

4) Ожидаемый результат: Грамотное подведение итогов помогает участникам адекватно оценить результаты своей деятельности, сделать соответствующие выводы.

Оценка итогов игры осуществляется с целью подведения промежуточных и окончательных итогов результатов деятельности предприятий. Главная задача оценки – получение представления о характере действий команд – участников игры. Используется два варианта оценки итогов игры: оценка игры ее участниками; оценка игры ее руководителем. Оценка игры ее участниками производится по каждому предприятию и охватывает все периоды игры. Оценка игры ее руководителем проводится как итоговая по совокупности периодов игры и осуществляется путем сравнительного анализа результата деятельности всех участников игры, т.е. носит обобщающий характер и осуществляется по основным направлениям деятельности предприятия. Подведение итогов деловой игры должно сопровождаться наряду с ранжированием участников тщательным анализом факторов успеха лидеров и причин отставания аутсайдеров игры.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

Кейс-задача 1: «Методы оценки уровня качества туристской услуги»

Оцените уровень качества туристских услуг сначала дифференциальным методом, а затем методом средневзвешенного показателя. Сравните результаты и сделайте выводы.

Показатель качества	Содержание показателя качества	Оценка экспертами качества услуг	
		базовая организация	оцениваемая организация
Доверие	Репутация организации услуг, ее честность, уровень доверия к ней	5	5
Безопасность	Отсутствие опасности, риска или сомнений	5	5
Доступность	Простота использования и доступность	4,5	4,5
Коммуникативные аспекты	Умение выслушать клиента и передать ему информацию на доступном для него языке	5	4
Понимание проблем клиента	Умение войти в положение и понять его проблемы	5	4
Осязаемые характеристики	Обстановка и внешний вид	4	5
Надежность	Способность предоставить услугу на обещанном уровне	5	4
Скорость реакции	Желание помочь клиенту и обслужить его максимально быстро	4	4,5
Компетентность	Наличие навыков и знаний, необходимых для оказания услуги	5	4,5
Вежливость	Учтивость, уважение, внимание и дружелюбие	5	4

Ответ оформить письменно в тетради, либо напечатать на листах формата А4 и сдать преподавателю в установленный срок.

Кейс-задача 2: «Применение методов управления качеством для анализа качества туристских услуг»

Определите факторы, влияющие на качеству услуг ресторана при гостинице, используя методы ABC-анализа и диаграммы Парето, и разработайте мероприятия по повышению качества ресторанных услуг.

Результаты опроса посетителей ресторана представлены в таблице.

№ п/п	Наименование фактора	Значимость фактора, человек
1	Разнообразие меню	128
2	Приемлемость цен	163
3	Впечатление о посещении	225
4	Вежливость и доброжелательность персонала	109
5	Удовлетворение желаний клиента	17
6	Вкусные и питательные блюда	112
7	Состояние столов и их сервировка	43
8	Правдивость рекламы	5
9	Имидж предприятия	198

Ответ оформить письменно в тетради, либо напечатать на листах формата А4 и сдать преподавателю в установленный срок.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;
- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ

Вариант 1.

1. Цели и принципы технического регулирования.
2. Решить тест: Принципом технического регулирования не является:
 - а) применение единых правил установления требований к объектам технического регулирования
 - б) единая система и правила аккредитации
 - в) внебюджетное финансирование государственного контроля (надзора)
 - г) недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации
3. Дайте определение технического регулирования.

Вариант 2.

1. Виды технических регламентов.
2. Решить тест: Требования технических регламентов носят
 - а) обязательный характер
 - б) добровольный характер
 - в) рекомендательный характер
3. Перечислите основные этапы разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.

Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии

Вариант 1.

1. Документы в области стандартизации.
2. Решить тест: Метод стандартизации, приводящий к единообразию объектов одинакового функционального назначения – это ...
 - а) агрегатирование
 - б) унификация
 - в) систематизация
 - г) типизация
3. Охарактеризуйте, что такое технические условия.

Вариант 2.

1. Система органов и служб стандартизации Российской Федерации.
2. Решить тест: Научно-техническая основа принципа опережающего развития стандартизации:
 - а) методы оптимизации параметров, долгосрочное прогнозирование
 - б) прогрессивная стандартизация
 - в) техническая стандартизация
 - г) научные идеи, исследования, проектные решения
 - д) системная стандартизация
3. Перечислите уровни стандартизации.

Тема 3 Подтверждение соответствия в туристической индустрии

Вариант 1.

1. Обязательные требования к органам по сертификации.
2. Решить тест: Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров - это...
 - а) сертификат соответствия
 - б) знак соответствия
 - в) аттестат
 - г) свидетельство о соответствии
3. Участники подтверждения соответствия.

Вариант 2.

1. Порядок сертификации системы менеджмента качества предприятия туристической индустрии.
2. Решить тест: Подтверждение соответствия на территории РФ может носить характер...
 - а) только обязательный
 - б) только в форме принятия декларации о соответствии
 - в) добровольный или обязательный
 - г) только добровольный
3. Формы обязательного подтверждения соответствия.

Тема 4 Управление качеством в туристической индустрии

Вариант 1.

1. Роль управления качеством в туристической индустрии.
2. Решить тест: Такие процессы, как «менеджмент финансов», «менеджмент оборудования для процессов», «менеджмент транспорта и средств связи», можно отнести к следующей группе процессов:
 - а) Ответственность руководства (управление организацией)
 - б) Менеджмент ресурсов
 - в) Процессы жизненного цикла

г) Измерения, анализ и улучшения

3. Решить задачу: Представьте порядок преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность туристского продукта.

Вариант 2.

1. Семь основных инструментов контроля качества.

2. Решить тест: Такие процессы, как «управление несоответствующей продукцией», «самооценка», «верификация и валидация проектов», можно отнести к следующей группе процессов:

а) Ответственность руководства (управление организацией)

б) Менеджмент ресурсов

в) Процессы жизненного цикла

г) Измерения, анализ и улучшения

3. Решить задачу: Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы «Татарстан».

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

А. ЗАДАЧИ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ

1. В информационно-справочной системе «Консультант плюс» или на сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии gost.ru найти и изучить любой действующий технический регламент. По регламенту составить краткий конспект, содержащий название регламента, дату принятия, цели принятия и область распространения регламента, описание его структуры, основные положения регламента.

2. По изученному техническому регламенту составить перечень нормативных и технических документов, обеспечивающих выполнение требований технических регламентов.

3. С помощью официального сайта Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, а также органов и служб стандартизации, входящих в систему стандартизации РФ, подготовить информацию об органе или службе по стандартизации РФ (название, виды деятельности, структура).

4. Рассмотреть структуру и содержание ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования». Ознакомиться с требованиями стандарта. Изучить структуру и содержание ссылочных стандартов данного ГОСТа.

5. Изучите нормативные документы, отражающие классификацию организаций и услуг в туризме, требования к ним.

6. Изучите и проанализируйте основные этапы развития менеджмента качества.

В. ЗАДАЧИ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ

1. Представьте порядок преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность туристского продукта.

2. Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы «Татарстан».

3. Назовите области применения информационных технологий при обеспечении качества продукции (услуг).

4. Изучение процессного подхода и модели систем менеджмента качества. Используя ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (пункт 2.4. и рисунок 1) изучите и проанализируйте процессный подход и модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе. Результаты оформите в рабочую тетрадь.

С. ЗАДАЧИ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

1. Проанализируйте объект с помощью концепции «5S». В качестве объекта для проведения анализа выберите место, в котором Вы занимаетесь наиболее часто. Это может быть аудитория, ваше рабочее место, рабочее место дома и т.п. Изобразите действующий план размещения оборудования, мебели выбранного вами объекта. Применяя элементы концепции 5S, наметьте определенные виды деятельности применительно к выбранному объекту. Сформируйте и отобразите новый план объекта с учетом выполнения рекомендаций с применением концепции «5S». По результатам работы заполните таблицу, в которой необходимо указать элементы объекта для рассмотрения, виды анализа и описание метода улучшения рабочего места.

Таблица – Анализ объекта с помощью концепции «5S»

№ п/п	Этап метода	Виды работ по реализации этапа относительно объекта	Виды работ по повышению эффективности рабочего места
1	2	3	4

Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать:

- тему и цель работы;
- схему-план выбранного объекта;
- схему-план объекта с применением этапов метода 5S;
- заполненную таблицу;
- вывод.

2. Выбрать объект стандартизации (продукция; документ; процесс и т.п.) для последующей стандартизации. Предварительно определите, сотрудником, какой организации в области туризма вы являетесь (это может

быть реальная или воображаемая организация), вид деятельности организации. Написать план разработки стандарта. Разработать и оформить проект стандарта организации.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТРЕНИНГОВ

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

Тренинг 1: «Подтверждение соответствия определенного вида продукции / услуги»

1. Ознакомьтесь со схемами декларирования соответствия и схемами сертификации.

2. Изучить правила проведения процедуры подтверждения соответствия (сертификации) продукции при подтверждении соответствия.

3. Выбрать объект (конкретная продукция, услуга), подлежащий подтверждению соответствия. Предварительно определите, сотрудником, какой организации вы являетесь (это может быть реальная или воображаемая организация), вид деятельности организации.

4. Изучить нормативные документы, регламентирующие порядок подтверждения соответствия выбранной продукции / услуги, с помощью информационно-справочной системы «Консультант плюс» и официального сайта Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (www.gost.ru).

5. Выбрать схему подтверждения соответствия выбранной продукции / услуги и обосновать свой выбор.

6. Ознакомьтесь с формой сертификата соответствия продукции.

Тренинг 2: «Оформление сертификата соответствия и / или декларации о соответствии»

1. Выучите правила заполнения бланка сертификата соответствия.

2. Ознакомьтесь с формой сертификата соответствия при обязательной сертификации продукции. Проверьте подлинность и правильность заполнения сертификата соответствия при обязательной сертификации продукции.

3. Ознакомьтесь с формой сертификата соответствия при добровольной сертификации продукции (услуги). Проверьте подлинность и правильность заполнения сертификата соответствия при добровольной сертификации продукции (услуги).

4. Проанализируйте формы сертификата соответствия при обязательной сертификации продукции и формы сертификата соответствия

при добровольной сертификации продукции (услуги), найти и перечислить их отличительные признаки.

5. Ознакомьтесь с формой декларации о соответствии продукции требованиям технических регламентов.

6. Изучите конкретную декларацию о соответствии.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;

- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

1. Основные понятия, объекты и участники технического регулирования.
2. Цели и принципы технического регулирования.
3. Область деятельности и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
4. Технические регламенты: понятие, структура, содержание, виды, применение в сфере туризма.
5. Нормативное и техническое обеспечение выполнения требований технических регламентов.
6. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.
7. Деятельность Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.
8. История развития стандартизации в России. Особенности стандартизации в туристической индустрии.
9. Цели и принципы стандартизации.
10. Методы стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
11. Система органов и служб стандартизации Российской Федерации.
12. Международная стандартизация: цели, принципы, задачи.
13. Международные организации по стандартизации: задачи и сферы деятельности, организационная структура.
14. Региональная стандартизация.
15. Межгосударственная система стандартизации.
16. Документы в области стандартизации: виды, условия применения в сфере туризма.
17. Виды стандартов: содержание, цели принятия, область применения.
18. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации: понятие, значение, виды, категории.
19. Технические условия. Объекты технических условий. Порядок разработки и принятия.
20. Добровольное подтверждение соответствия.
21. Системы добровольной сертификации.
22. Знаки соответствия.

23. Подтверждение соответствия требованиям технических регламентов. Знак обращения на рынке.
24. Декларирование соответствия: понятие, объекты, формы.
25. Схемы декларирования соответствия. Декларация о соответствии.
26. Обязательная сертификация: понятие, особенности, объекты.
27. Схемы сертификации. Основные этапы проведения сертификации.
28. Правила оформления сертификата соответствия.
29. Условия приостановки и (или) отмены действия сертификата соответствия.
30. Сертификация импортируемой продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия. Признание результатов подтверждения соответствия.
31. Обязательные требования к органам по сертификации.
32. Обязательные требования к испытательным лабораториям.
33. Правила аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.
34. Органы по аккредитации.
35. Модель менеджмента качества туристского продукта.
36. Методы менеджмента качества в туристической индустрии.
37. Стандарты ИСО серии 9000 и 14000 и их значение для туристической индустрии.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация 1

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Стандартизация, сертификация, лицензирование в туристической индустрии»

Билет 1.

1. Понятие о статистических методах управления качеством, история их применения.
2. Международная организация по стандартизации (ИСО): структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 2.

1. Характеристика нормативного документа: технический регламент.
2. Организация Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО): структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 3.

1. Характеристика нормативного документа: национальный стандарт, межгосударственный стандарт.
2. История развития управления качеством.

Билет 4.

1. Контрольный листок как форма для систематического сбора данных. Форма контрольного листа. Варианты регистрации данных.
2. Характеристика нормативного документа: стандарт организации, международный стандарт.

Билет 5.

1. Поясните суть цикла Деминга. Опишите цикл Деминга для проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества.
2. Европейская экономическая комиссия (ЕЭК) ООН: структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 6.

1. Характеристика нормативного документа: гармонизированные стандарты (указать виды), своды норм и правил.
2. Методы стандартизации: унификация, агрегатирование.

Билет 7.

1. Этапы жизненного цикла продукции (услуги) и программа качества.
2. Характеристика нормативного документа: правила и рекомендации по стандартизации.

Билет 8.

1. Этапы стандартизации процессов.
2. Европейский комитет по стандартизации (СЕН): структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 9.

1. Меры наказания за реализацию некачественной продукции (услуги).
2. Методы стандартизации: типизация, опережающая стандартизация.

Билет 10.

1. Международная торговая палата (МТП): структура, этапы создания, участники, деятельность.
2. Подходы к стандартизации услуг.

Билет 11.

1. Национальная система стандартизации в РФ.
2. Теория XYZ в мотивации улучшения качества.

Билет 12.

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
2. Цели и принципы стандартизации.

Билет 13.

1. Гистограмма. Типовые формы гистограмм. Использование гистограмм при оценке и анализе качества процессов.
2. Техническое регулирование: понятие, сущность, цели и принципы.

Билет 14.

1. Методы стандартизации: селекция, симплификация, комплексная стандартизация.
2. Европейская организация по качеству: структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 15.

1. Виды стандартов.
2. Органы и службы стандартизации РФ.

Билет 16.

1. Комитеты ИСО: характеристика деятельности.
2. Основные системы стандартов в РФ.

Критерии оценки:

- студент аттестован, если за контрольную работу получил оценку «отлично» или «хорошо»;
- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с большим количеством ошибок. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задание не выполнено.

Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии»

Билет 1.

1. Комплексная и опережающая стандартизация.
2. Порядок разработки международных стандартов ИСО.

Билет 2.

1. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Этапы построения
2. Всемирная торговая организация: структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 3.

1. Диаграмма Парето. Этапы построения
2. Объекты стандартизации и сертификации: характеристика.

Билет 4.

1. Метод стандартизации – упорядочение (характеристика).
2. Диаграмма разброса (рассеивания). Этапы построения. Сбор парных данных для исследования зависимостей.

Билет 5.

1. Стратификация.
2. Этапы работ по стандартизации.

Билет 6.

1. Права и обязанности органов государственного контроля и надзора.
2. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС): структура, этапы создания, участники, деятельность.

Билет 7.

1. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ): структура, этапы создания, участники, деятельность.
2. Стандарт организации, его основные разделы и характеристика.

Билет 8.

1. Технический регламент: понятие, цели и правила принятия.
2. Техническое регулирование: понятие, сущность, субъекты технического регулирования.

Билет 9.

1. Деятельность Евросоюза (ЕС) в области стандартизации.
2. Опишите универсальные требования, применимые к большинству товаров и услуг.

Билет 10.

1. Периоды развития управления качеством в России
2. Дайте характеристику процессам жизненного цикла продукции, услуг.

Критерии оценки:

- студент аттестован, если за контрольную работу получил оценку «отлично» или «хорошо»;
- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с большим количеством ошибок. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задание не выполнено.