**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

**Факультет маркетинга, рекламы и сервиса**

**Кафедра сервиса**

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# Б1.В.ОД.13 Метрология, стандартизация и сертификация

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

профессор кафедры сервиса, д-р экон. наук, профессор Г.М. Дехтярь

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|---|---|---|---|
| ПК-10 | готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | ПК-10.1 | готовность к изучению основных понятий, нормативных документов в области стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия; овладению методами стандартизации, подтверждения соответствия; приобретению знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях; формированию представлений о месте и роли туризма и общем ряду социально-культурного сервиса; менеджменте, психологии работы с клиентом и партнером, организации международной туристской деятельности |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| ПС-40.060 В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации | ПК-10.1 | **на уровне знаний:** основных понятий Федерального закона «О техническом регулировании»; видов стандартов; систем сертификации средств размещения в России; основных положений системы сертификации ГОСТ Р; функций международной организации по стандартизации ИСО; требований к органу по сертификации; систем и схем сертификации;<br>**на уровне умений:** давать определения и характеристику основным понятиям в области стандартизации; проводить идентификацию услуг, предоставляемых транспортным предприятием; составлять план мероприятий для проведения работ по сертификации услуг; проводить испытания и контроль продукции;<br>**на уровне навыков:** владения методами контроля и |

| | | |
|---|---|---|
| | | оценки качества услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; владения методиками оценки качества услуг отрасли с использованием нормативной технической документацией; работы с жалобами потребителей. |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

| Вид учебных занятий и самостоятельная работа | | Объем дисциплины, час. | |
|---|---|---|---|
| | | Всего | Семестр |
| | | | 7 |
| **Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:** | | *72* | *72* |
| лекционного типа (Л) | | *36* | *36* |
| лабораторные работы (практикумы) (ЛР) | | | |
| практического (семинарского) типа (ПЗ) | | *36* | *36* |
| **Самостоятельная работа обучающихся (СР)** | | *72* | *72* |
| **Промежуточная аттестация** | **форма** | *экзамен* | *экзамен* |
| | **час.** | *36* | *36* |
| **Общая трудоемкость (час. / з.е.)** | | *180/5* | *180/5* |

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.13 «Метрология, стандартизация и сертификация» изучается в 7 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 5 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области права, а также на приобретенные ранее умения и навыки по предмету «Сервисная деятельность», а также на приобретенные ранее умения и навыки, полученные при изучении дисциплин обязательной части.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.В.ОД.10 «Управление бизнес-процессами в сервисе».

## 3. Содержание и структура дисциплины

### *Очная форма обучения*

| № п/п | Наименование тем | Объем дисциплины, час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1 | Значение Государственной системы стандартизации в туриндустрии. | 17 | 4 | | 4 | | 9 | |
| Тема 2 | Федеральный закон «О техническом регулировании». | 17 | 4 | | 4 | | 9 | К |
| Тема 3 | Система стандартизации. | 17 | 4 | | 4 | | 9 | |
| Тема 4 | Сертификация услуг. | 17 | 4 | | 4 | | 9 | Э |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Тема 5 | Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания. | 17 | 4 | | 4 | | 9 | Д |
| Тема 6 | Система классификации гостиниц и других средств размещения. | 17 | 4 | | 4 | | 9 | К |
| Тема 7 | Национальные стандарты, правила разработки и утверждения. | 17 | 4 | | 4 | | 9 | Э |
| Тема 8 | Системы добровольного подтверждения соответствия услуг требованиям категории. | 25 | 8 | | 8 | | 9 | Д |
| Промежуточная аттестация | | 36 | | | | | | Экзамен |
| | **Всего:** | **180** | **36** | | **36** | | **72** | |

*Примечание:*
** - формы текущего контроля: коллоквиум (К), эссе (Э), диспут (Д).*

## Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|---|---|---|
| Тема 1 | Значение Государственной системы стандартизации в туриндустрии. | 1. Необходимость создания системы государственного регулирования безопасности товаров и услуг и безопасности потребителей.<br>2. Лицензирование, стандартизация, сертификация – элементы системы государственного регулирования безопасности и качества товаров и услуг. |
| Тема 2 | Федеральный закон «О техническом регулировании». | 1. Федеральный закон» О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года.<br>2. Основные понятия, используемые для целей настоящего закона.<br>3. Технические регламенты.<br>4. Новые принципы стандартизации.<br>5. Порядок разработки стандартов организации. |
| Тема 3 | Система стандартизации. | 1. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.<br>2. Национальный орган по стандартизации.<br>3. Национальная система стандартизации.<br>4. Состав нормативных документов.<br>5. Закон РФ "О стандартизации": общие положения, виды стандартов, требования к их содержанию, ответственность. ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания". |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|---|---|---|
| Тема 4 | Сертификация услуг. | 1. Основные цели и объекты сертификации.<br>2. Термины и определения в области сертификации.<br>3. Понятие и цели сертификации.<br>4. Обязательная и добровольная сертификация в туризме.<br>5. Правовые основы сертификации.<br>6. Закон РФ "О сертификации продукции и услуг": общие положения, сертификат, знак соответствия, обязательная сертификация, добровольная сертификация.<br>7. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц: определения, общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, схемы сертификации, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия. |
| Тема 5 | Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания. | 1. Общие сведения о добровольной сертификации услуг в РФ.<br>2. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.<br>3. Структура системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.<br>4. Документы, лежащие в основе проведения сертификации и оформления ее результатов. |
| Тема 6 | Система классификации гостиниц и других средств размещения. | 1. Порядок проведения работ по классификации.<br>2. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категориям.<br>3. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.<br>4. Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категорирования. |
| Тема 7 | Национальные стандарты, правила разработки и утверждения. | 1. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения. ГОСТ Р 1.2-2004 «Стандартизация в РФ.<br>2. Стандарты национальные РФ.<br>3. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.<br>4. Порядок определения соответствия национальному стандарту ГОСТ Р 1.9-2004 «Знак соответствия национальному стандарту РФ». |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|---|---|---|
| Тема 8 | Системы добровольного подтверждения соответствия услуг требованиям категории. | 1. Классификация средств размещения в РФ. Классификация гостиниц и других средств размещения. Система классификации.<br>2. Особенности классификации российских гостиниц.<br>3. Международный стандарт ГОСТ 28681.4 -95.<br>4. Общие требования к гостиницам любой категории.<br>5. Здание и прилегающая к нему территория.<br>6. Техническое оборудование.<br>7. Номерной фонд.<br>8. Стандарты на терминологию.<br>9. Стандарты на продукцию (услугу).<br>10. Стандарты на процессы (работы).<br>11. Стандарты на предприятие (основополагающие).<br>12. Стандарты, касающиеся всех видов услуг.<br>13. Профессиональные стандарты работников по подразделениям.<br>14. Стандарты качества обслуживания.<br>15. Стандарты внешнего вида и поведения.<br>16. Стандарты телефонного этикета.<br>17. Корпоративная культура и ее роль в повышении качества обслуживания. |

## 4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
- эссе;
- диспут;
- коллоквиум.

4.1.2. Экзамен проводится в письменной форме с применением метода опроса и выполнением практических заданий.

### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

**Темы эссе**

1. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
2. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации.
3. Этапы развития технического регулирования в нашей стране.
4. История развития стандартизации в России.

5. Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании».
6. Нормативные документы в области стандартизации.
7. Роль, цели и принципы стандартизации в Российской Федерации.
8. Характеристика стандартов организаций.
9. Концепция развития национальной системы стандартизации.
10. Национальная система стандартизации.
11. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
12. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания.
13. Законодательная база подтверждения соответствия в РФ.
14. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
15. Особенности сертификации услуг средств размещения.
16. Особенности сертификации услуг общественного питания.
17. Стандарты ИСО на системы менеджмента качества.
18. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2011.
19. Этапы работ по сертификации менеджмента качества.
20. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Порядок проведения работ.
21. Требования к безопасности зданий – сооружений и их значение для развития гостиниц Москвы.
22. Санитарные нормы и правила и их значение для функционирования гостиниц.

**Вопросы к диспуту**

**Теоретические:**

1. Принципы технического регулирования.
2. Концепция развития стандартизации.
3. Виды стандартов.
4. Международная организация по стандартизации (ISO). Цели. Направления деятельности.
5. Стандарты организаций.
6. Объекты стандартизации в сфере туризма.
7. Стандарты по безопасности организации туристской деятельности.
8. Безопасность услуги размещения.
9. Организация размещения для инвалидов.
10. Проектирование туристской услуги с учетов видов размещения по видам туризма.
11. Спортивный туризм. Виды размещения туристов.
12. Организация отдыха и размещения для детей и юношества.
13.Требования к предприятиям, персоналу и дополнительным услугам при организации отдыха и оздоровления детей.
14. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований стандартов. Цели надзора.
15. Добровольное подтверждение соответствия.
16. Правила добровольной сертификации услуг. Схемы сертификации.
17. Требования к экспертам и органам по сертификации и классификации услуг.
18. Технология проведения работ по сертификации услуг.
19. Требования ФЗ к средствам размещения.
20. Международная терминология в стандартах РФ по средствам размещения.
21. Малые отели.
22. Мини-отели.
23. Требования к персоналу средств размещения.

24. Требования к информации при организации туристского и гостиничного обслуживания.
25. Инспекционный контроль за сертифицированными средствами размещения.
26. Специализированные средства размещения.

**Прикладные:**

1. Перечислите участников сертификации.
2. В связи с чем возникает необходимость в обновлении стандарта.
3. Перечислите уровни, на которых может осуществляться стандартизация (на примере……).
4. Перечислите этапы сертификации услуг (на примере……).

**Вопросы к коллоквиуму**

1. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия.
2. Содержание и применение технических регламентов.
3. Принципы стандартизации. Стандарты и их значение для организации.
4. Типы стандартов. Франшиза.
5. Проблемы по безопасности туризма.
6. Основы качества услуг.
7. Изучение национальных стандартов в туристском и гостиничном бизнесе.
8. Проблемы организации размещения для спортивных туров.
9. Организация размещения для детей и юношества.
10. Проектирование тура. Квоты мест гостиниц.
11. Организация размещения для людей с ограниченными возможностями.
12. Значения процедуры сертификации для средства размещения.
13. Звездность гостиниц. Ответственность перед потребителем за достоверность информации.
14. Проблема выбора системы присвоения звезд для гостиницы.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|---|---|---|---|
| ПК-10 | готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | ПК-10.1 | Готовность к изучению основных понятий, нормативных документов в области стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия; овладению методами стандартизации, подтверждения соответствия; приобретению знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях; формированию представлений о |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | месте и роли туризма и общем ряду социально-культурного сервиса; менеджменте, психологии работы с клиентом и партнером, организации международной туристской деятельности |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---|---|---|
| ПК-10.1 | Использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;<br>разрабатывает нормативные документы;<br>оформляет документы для целей подтверждения соответствия;<br>определяет безопасность социально-культурных услуг;<br>выявляет параметры качества социально-культурной услуги;<br>оценивает объем проверки при сертификации, классификации и инспекционному контролю организации;<br>составляет или вводит коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов;<br>оценивает роль и значение государственного контроля в сфере туризма;<br>своевременно распознает проблемы, связанные с поиском средств повышения качества туристского продукта | Применены нормативно-правовые документы в сфере контроля качества социально-культурных услуг;<br>осуществлен контроль качества социально-культурных услуг;<br>выявлены элементы стандарта организации;<br>составлены или введены коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов;<br>использована методика и технология оказания туристских услуг;<br>использованы навыки взаимодействия с поставщиками туристских услуг;<br>применена информация о механизмах международного сотрудничества в области туризма;<br>использованы психологические приемы работы с клиентами и партнерами |

### 4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Дайте определение понятию "услуга". Как подразделяются услуги по функциональному назначению?
2. Чем объясняется необходимость классификации услуг и разработки классификаторов?
3. В каких нормативных документах отражена классификация средств размещения?
4. Дайте определение понятию техническое регулирование.

5. Назовите основные этапы развития технического регулирования в нашей стране.
6. Раскройте содержание основных этапов развития технического регулирования.
7. Назовите основные принципы и задачи технического регулирования.
8. Каковы основные цели принятия технических регламентов.
9. Перечислите основные формы оценки соответствия на соблюдение требований технического регламента.
10. Что понимается в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» под безопасностью в туризме?
11. В каких основных стандартах отражены требования по безопасности туристов и экскурсантов?
12. Дайте определение понятию «стандартизация».
13. В каких целях проводится стандартизация?
14. Приведите основные функции, выполняемые национальным органом РФ по стандартизации.
15. Какие стандарты и нормативные документы регламентируют систему стандартизации в РФ?
16. Какие составляющие образуют национальную систему стандартизации РФ?
17. Как обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента с использованием национального стандарта или свода правил?
18. Как обозначаются национальные стандарты?
19. С какой целью разрабатываются стандарты организаций?
20. Раскройте основное содержание Концепции развития национальной системы стандартизации.
21. Почему поднимается вопрос о необходимости разработки современной концепции стандартизации в сфере услуг?
22. Перечислите национальные стандарты в области туризма.
23. Дайте определение понятию «подтверждение соответствию».
24. Перечислите основные цели подтверждения соответствия.
25. В каких формах осуществляется обязательное подтверждение соответствия?
26. Для чего нужна сертификация туристских услуг и услуг гостиниц?
27. В чем различия обязательной и добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц?
28. Приведите конкретные схемы, используемые при обязательной сертификации?
29. Чем подтверждается прохождение сертификации?
30. Какими нормативными документами определяется перечень услуг, подлежащий обязательной сертификации?
31. Назовите группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.
32. Какой орган осуществляет добровольное подтверждение соответствия? Назовите его основные функции.
33. По каким критериям предусматривается проведение оценки соответствия гостиниц и других средств размещения в Системе классификации гостиниц и других средств размещения?
34. Какие категории номеров устанавливаются при проведении их классификации?
35. Требования какого национального стандарта положены в основу классификации предприятий общественного питания?
36. Какие документы оформляет заявитель и орган по сертификации при оформлении результатов сертификации?
37. Расскажите об основном назначении стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г.
38. Раскройте содержание принципов менеджмента качества, приведенных в ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Что должна сделать организация для реализации этих принципов?
39. На основе требований какого документа осуществляется сертификация систем менеджмента качества?

40. Назовите основные этапы работ при сертификации систем менеджмента качества.

**Шкала оценивания**

| Оценка | Требования к знаниям |
|---|---|
| *5, «отлично»* | Оценка «отлично» выставляется студенту, если:<br>- применены нормативно-правовые документы в сфере контроля качества социально-культурных услуг;<br>- осуществлен контроль качества социально-культурных услуг;<br>- выявлены элементы стандарта организации;<br>- составлен пакет документов в соответствии с нормативной базой стандартов РФ;<br>- составлены должностные инструкции работника предприятия социально-культурной сферы в соответствии с Национальными стандартами РФ. |
| *4, «хорошо»* | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он:<br>- твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;<br>- демонстрирует знание Государственной системы стандартизации, усвоил ФЗ «О техническом регулировании», при ответе на экзаменационный билет демонстрирует знание системы стандартизации, понимание сертификации услуг, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер;<br>- учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом. |
| *3,*<br><br>*«удовлетворительно»* | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он:<br>- имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;<br>- имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией стандартизации и сертификации в ограниченном объеме, не понимает системы добровольного подтверждения соответствия услуг требованиям категории;<br>- учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом. |
| *2,*<br><br>*«неудовлетворительно»* | Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который:<br>- не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не |

| | |
|---|---|
| | могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине);<br>- в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер;<br>- учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке. |

### 4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с нормативными документами в области стандартизации, с правилами добровольной сертификации услуг, схемами сертификации, законодательной базой подтверждения соответствия в РФ.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят самостоятельно вопросы, готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация» проводится в форме коллоквиума, эссе и диспутов по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий во время дискуссий, коллоквиумов, выполнении групповых творческих заданий и докладов.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля) и выполненной курсовой работы. В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

При оценке ответов на вопросы ***диспута/дискуссии*** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

***Критерии оценки эссе***

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты не соответствуют поставленной цели,
- актуальность избранной темы не обоснована.

Критерии оценивания ответа студента на ***коллоквиуме:***

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

*Подготовка к лекции* заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

*Подготовка к практическим занятиям:*

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

*Подготовка к экзамену.* К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент

должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

**Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов**

| Номер темы | Содержание темы |
|---|---|
| 1 | Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации. Нормативные документы в стандартизации. Этапы развития технического регулирования в нашей стране. |
| 2 | Сущность и основная направленность Закона «О техническом регулировании». Саморегулирование и саморегулируемые организации в туризме. Нормативные документы в области стандартизации. Роль, цели и принципы стандартизации в Российской Федерации. Правила разработки национальных стандартов. Характеристика стандартов организаций. Концепция развития национальной системы стандартизации. |
| 3 | Законодательная база подтверждения соответствия в РФ.<br>Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг. Особенности сертификации услуг средств размещения.<br>Особенности сертификации услуг общественного питания. Стандарты ИСО на системы менеджмента качества. |
| 4-6 | Система экологического менеджмента и ее сертификация. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Этапы работ по сертификации менеджмента качества. |
| 7-8 | Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и ее функционирование. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Порядок проведения работ. Классификация предприятий общественного питания. |

**Вопросы для самопроверки**

| № темы | Вопросы для самопроверки |
|---|---|
| 1-3 | История развития стандартизации и сертификации. Закон РФ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации.<br>Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ.<br>Государственная система технического регулирования. |

| | |
|---|---|
| 4-6 | Стандартизация услуг.<br>Порядок аккредитации испытательных лабораторий.<br>Сертификация как форма подтверждения соответствия, добровольное и обязательное подтверждение соответствия.<br>Порядок проведения сертификации услуг. |
| 7-8 | Значение сертификации систем качества.<br>Межгосударственная система стандартизации.<br>Качество продукции и защита потребителя.<br>Роль сертификации в повышении качества товаров и услуг. |

## 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме. Финансы и статистика, 2014. http://www.iprbookshop.ru/18843

2. Белянская Н.М. Экономика качества, стандартизации и сертификации. Вузовское образование, 2014. http://www.iprbookshop.ru/19526

3. Латышенко К.П. Метрология и измерительная техника на базе измерительных преобразователей «Корунд». Вузовское образование, 2013. http://www.iprbookshop.ru/20395

6.2. Дополнительная литература

1. Логанина В.И. Технология разработки нормативных документов. Вузовское образование, 2014. http://www.iprbookshop.ru/19525

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Бузов Б.А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация. М., 2006.

2. Яблонский О.П., Иванова В.А. Основы стандартизации. М.: Новая студенческая библиотека, 2011.

3. Радченко Л.А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании. М., 2006.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Закон о техническом регулировании № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года.

2. Классификация туристских услуг ГОСТ 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

3. Классификация средств размещения ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

4. Стандарт Российской ассоциации социального туризма СтОО РАСТ 02-04 «Гостиничный стандарт РАСТ. Основные положения».

5. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

6. Закон о защите прав потребителей № 134-ФЗ от 8 августа 2001 года.

7. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (в ред. постановлений Правительства РФ от 15.09.2000, от 01.02.2005 № 49).

8. ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в РФ. Основные положения».

9. ГОСТ 1.3-2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов».

10. ГОСТ Р 1.4. «Стандартизация в РФ. Стандарты организаций. Общие положения».

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.biblioclub.ru – университетская библиотека онлайн

6.6. Иные источники

1. Аронов И., Рыбакова А., Теркель А., Белов Е.//Стандарты и качество. 2009. - №8.

2. Л.В. Баумгартен. Стандартизация и сертификация в туризме. М.: Дашков и К, 2009.

3. Сюткин Г.Н., Семенов М.Ю. Сертификация безопасности и качества услуг. Учебное пособие. М.: Дело и Сервис, 2009.

4. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. – М: Альфа-ИНФРА-М, 2010.

5. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учебное пособие, М.: Финансы и статистика, 2013.

6. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере туризма. М., 2006.

7. Басаков М.И. Основы стандартизации, метрологии, сертификации. М.: Феникс, 2010.

## 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения 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, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного

обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»