МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Стандартизация и управление качеством»

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Доцент _____ Нуттунен П.А.
(подпись)

Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от 15 марта 2022 г., протокол № 08.

Заведующий кафедрой _____ Донец Н.Ю.
(подпись)

Руководитель образовательной программы _____ Лаврова А.П.
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цель самостоятельной работы	4
2 Задачи самостоятельной работы	4
3 Трудоемкость самостоятельной работы	4
4 Формы самостоятельной работы	4
5 Структура самостоятельной работы	6
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы	10
6.1 Основная литература	
6.2 Дополнительная литература	
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	

1. Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» является: изучение основных национальных и международных стандартов, используемых на всех этапах жизненного цикла информационной системы, изучение основополагающих принципов, методов и средств обеспечения качества в жизненном цикле информационных систем, получение навыков разработки проектной документации, систематизация представлений о современных методах и методиках оценки качества программного обеспечения, государственных и международных стандартах качества программного обеспечения, об организации процессов сертификации, о методах организации контроля качества программных продуктов в промышленном производстве, основах управления качеством.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» являются:

- сформировать навыки описания и исследования предметной области;
- сформировать навыки выявления требований к создаваемым программным средствам;
- сформировать представление о методах и средствах проектирования современных программных средств;
- ознакомиться с назначением и возможностями современных средств разработки программ;
- изучить аспекты системного и стандартного сопровождения программных средств.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Общая трудоемкость дисциплины «Стандартизация и управление качеством» составляет 216 часов, в том числе трудоемкость самостоятельной работы обучающихся заочной формы – 173,7 часов .

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «Стандартизация и управление качеством» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы: доклады; индивидуальные и групповые задания; кейсы; коллоквиум; тесты. Самостоятельная работа включает: подготовку к устному опросу; ознакомление с литературой по

дисциплине; составление терминологического словаря; подготовку к выступлениям, докладам, сообщениями по тематике, рекомендованной преподавателем; подготовку к деловым играм; обзор научных статей и их аннотация.

Запись лекции – форма активной самостоятельной работы студентов, требующая умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Сервисная деятельность как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции.

Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономических проблем общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель дает возможность студентам задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Семинарское занятие по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов системного анализа, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их

оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия. При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач. Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях. Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в экономике в целом и в отрасли.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине «Стандартизация и управление качеством» является зачет (2 семестр) и экзамен (3 семестр). На зачете обучающиеся должны продемонстрировать теоретические знания в области сервисной деятельности. На экзамене - теоретические знания и практические навыки к разработке конкретной услуги с учетом индивидуальных особенностей клиента, поэтому на итоговом контроле помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание. Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

Целью самостоятельной работы - формирование способностей к инициативному познанию через критический анализ информации, поиск новых решений, аргументацию и отстаивание своих предложений, подготовку выступлений и ведение дискуссий.

5 Структура самостоятельной работы

Заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудо-емкость, ч
Тема 1 1. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг.	доклады	1. Экономические проблемы качества. 2. Конкурентоспособность и качество.	6
	Контрольные вопросы	1. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. 2. Сущность качества. 3. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. 4. Система качества.	6

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудо-емкость, ч
Оценка качества. Система качества.	задание	Задание № № 1 - 3	6
	тест	Решение теста №1 по теме 1	6
Тема 2 Метрология – наука об измерениях, методах достижения их, единства и требуемой точности.	задание	Задания № № 4 -5	6
	Контрольные вопросы	1. Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. 2. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). 3. Создание эталонов и образцовых средств измерений.	6
	задание	Задание № № 1 -4	6
	тест	Решение тестов № 2 по теме 2	6
Тема 3 Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора.	Контрольные вопросы	1. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. 2. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг. 3. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей». 4. Государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок.	6
	кейс	Кейс № 1. «Выбор модели управления качеством компанией» Цель кейса: освоение навыков обоснования выбора модели управления качеством в зависимости от анализа внешних и внутренний факторов Содержание кейса. 1. Характеристика состояния развития компании 2. Анализ внутренних и внешних факторов, оказывающих влияние на развитие предприятий компании на различных региональных рынках. 3. Обоснование выбора модели управления качеством предприятий компании в России. 4. Разработка модели управления качеством российских компаний.	6

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудо-емкость, ч
	Задание	Задание № № 1 -6	6
	тест	Решение тестов № 3по теме 3	6
Тема 4 Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, применение регламентов.	доклады	3. Интеллектуальная собственность в управлении качеством. 4. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности.	6
	Контрольные вопросы	1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения. 2. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. 3. Система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.	6
	задание	Задание № № 1 - 4	6
	тест	Решение тестов №№ 4 по теме 4	6
Тема 5 Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).	доклады	1. Отечественный опыт управления качеством продукции. 2. Зарубежный опыт управления качеством. 3. Статистические методы управления качеством. 4. Международная организация по стандартизации (ISO). 5. История стандартизации и сертификации.	6
	Контрольные вопросы	1. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. 2. Международная организация по стандартизации (ISO). 3. Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения.	6
	задание	Задание № № 1 - 3	7
	тест	Решение тестов № 5 по теме 5	6

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудо-емкость, ч
Тема 6 Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация.	Контрольные вопросы	1. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. 2. Международная организация по стандартизации (ISO). 3. Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения.	6
	доклады	1. Органы государственного контроля и надзора, организация их работы. 2. Международная стандартизация. 3.Метрология в управлении качеством. 4. Экономические проблемы метрологии. 5. Сертификация систем качества и производств. 6. Экономические оценки работы по сертификации продукции. 7. Теоретические основы и перспективы стандартизации. 8. Каталогизация продукции.	6
	задание	Задание № 1 - 4	7
	тест	Решение тестов № 6 по теме 6	6
Тема 7 7. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	Контрольные вопросы	1. Создание общей теории измерений. Образование единиц физических величин и систем единиц. 2. Разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений (законодательная метрология). 3. Международная организация по стандартизации (ISO). 4. Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Порядок применения.	6
	кейс	Кейс-задача № 2 «Оценка качества гостиничного и ресторанного обслуживания»	6
	задание	Задание № 1 -3	7
	тест	Решение тестов № 7 по теме 7	6
Тема 8 Сертификация систем менеджмента качества (СМК):	доклады	1. Органы государственного контроля и надзора, организация их работы. 2. Международная стандартизация. 3.Метрология в управлении качеством.	2

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудо-емкость, ч
правила и порядок проведения.		4. Экономические проблемы метрологии. 5. Сертификация систем качества и производств. 6. Экономические оценки работы по сертификации продукции. 7. Теоретические основы и перспективы стандартизации. 8. Каталогизация продукции.	
	Контрольные вопросы	1. Как осуществляется Международная и региональная стандартизация? 2. Расскажите об организации работ по стандартизации туристической деятельности в рамках Европейского союза.	2
	задание	Задание № 1 - 5	2
	тест	Решение тестов № 8 по теме 8	4,7
Итого			*173,7*

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

1) Технология хранения, переработки и стандартизация растениеводческой продукции : учебник для вузов / В. И. Манжесов [и др.]; под общ. ред. Манжесова В. И. - СПб.: Троицкий мост, 2010. - 704 с. - Библиогр.: с. 690-694. - ISBN 978-5-904406-07-3: 663-00. Кол-во экземпляров: всего - 150

2) Технология хранения, переработки и стандартизация животноводческой продукции: учебник для бакалавров / В. И. Манжесов [и др.]; под общ. ред. Манжесова В. И. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 533 с.: ил. - Библиогр.: с. 529-533. - ISBN 978-5-4377-0006- 8: 980-00. Кол-во экземпляров: всего - 85

3) Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии :учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; То же [Электронный ресурс]. - URL:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433

4) Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" и спец. "Менеджмент организации": соответствует Федеральному государственному

образовательному стандарту 3-го поколения / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва: Инфра-М, 2015. - 252 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004475-0: 451-38. Кол-во экземпляров: всего - 57
5) Леонов, О. А. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 200500 "Метрология, стандартизация и сертификация", специальности 200503 "Стандартизация и сертификация" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба ; под ред. О. А. Леонова. - Москва: Инфра-М, 2014. - 250 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - На тит. л. и обл.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - ISBN 978-5-16-005371-4: 391-00. Кол-во экземпляров: всего – 40

6.2 Дополнительная литература:

1) Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии : учебник для вузов / Г. Д. Крылова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 1999. - 711с. - ISBN 5-238-00106-1: 105-93. Кол-во экземпляров: всего - 6
2) Основы стандартизации, метрологии и сертификации / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов и др.; под ред. В.М. Мишина. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 447 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238- 01173-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687.
3) Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления(080100) / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01274-2; То же [Электронный ресурс]. - URL:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450.
4) Салдаева, Е.Ю. Управление качеством :учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5- 8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL:
http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637.
5) Управление качеством: учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954.

6) Агарков, А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 204 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199 (дата обращения:

04.02.2021). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст: электронный.

7) Стандартизация продукции, процессов и услуг: учебно-практическое пособие / Москва: АСМС, 2012. - 297 с. - ISBN 978-5- 93088-107-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767.

Ресурсы сети «Интернет»:

Сайт АНО «Российская система качества» (Роскачество) учреждено распоряжением https://roskachestvo.gov.ru/

Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии - https://www.rst.gov.ru/portal/gost

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека - https://www.rospotrebnadzor.ru/

Федеральное агентство по техническому регулированию