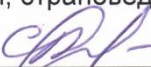


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой  
рекреационной географии, страноведения и туризма



  
Федотов С.В.  
подпись, расшифровка подписи

24.05.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.09 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 43.04.02 – «Туризм»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** профиль «Планирование и проектирование в туризме»
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма
- 6. Составители программы:** Сушкова Наталья Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
- 7. Рекомендована:** НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (протокол №8 от 22.05.2023 г.)
- 8. Учебный год:** 2024/2025 **Семестр:** 3

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

*Цель дисциплины* формирование и развитие у магистрантов способностей применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества и норм безопасности при организации комплексного туристского обслуживания.

*Задачи учебной дисциплины:*

- ознакомить с теорией и практикой услуг в туристской деятельности;
- освоить содержание сферы услуг и сущности сервиса обслуживания клиентов;
- ознакомить будущих магистрантов с разными направлениями сферы услуг, с организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- изучить ассортимент и качество услуг и их особенностей;
- рассмотреть взаимоотношения специалистов сферы услуг и потребителей в процессе осуществления обслуживания населения.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:** учебная дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» относится к *обязательной части* блока Б1.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	<b>Знать:</b> теоретические основы управления качеством услуг, способы разрешения проблемных ситуаций в туристской деятельности, приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества <b>Уметь:</b> принимать нестандартные решения, направленные на повышение качества услуг, управления качеством услуг, приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии; нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, управления качеством услуг. <b>Владеть (иметь навыки):</b> основными методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда, управления системой качества организации, нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции.
		ОПК-3.2	Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	
		ОПК-3.3	Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	

ПКВо-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления.	ПКВо-1.1	Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма.	<p><b>Знать:</b> как разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию.</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать стратегии развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов.</p> <p><b>Владеть (иметь навыки):</b> владеть методами анализа, поиска, моделирования и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий туристской индустрии.</p>
		ПКВо-1.2	Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма.	
		ПКВо-1.3	Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт технологий.	

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 2 ЗЕТ/ всего 72 ак.ч. из них 12 ак.ч – лекции, 24 ак.ч. – практическая работа, 36 ак.ч. – самостоятельная работа.**

**Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен)** зачет с оценкой

### 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		3 семестр	4 семестр	...
Аудиторные занятия	36	36	-	-
в том числе:	лекции	12	12	-
	практические	24	24	-
	лабораторные	-	-	-
Самостоятельная работа	36	36	-	-
в том числе: курсовая работа (проект)	-	-	-	-
Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	-	-	-	-
Итого:	72	72	-	-

#### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
<b>1. Лекции</b>			
1.1	Основные этапы развития деятельности по	Качество – стратегический фактор успеха в условиях рыночной экономики. Место дисциплины	

	управлению качеством.	в учебном процессе. Актуальность проблемы качества для сервисных предприятий. Развитие управления качеством услуг как области знания и предмета практической деятельности. Авторы, внесшие заметный вклад в формирование современной концепции качества. Эволюция управления качеством в России и за рубежом. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.	
1.2	Основные понятия и категории в области качества.	Разнообразие подходов к понятию «качество». Особенности восприятия качества услуг потребителем. Методы изучения ожиданий потребителя. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиниц, общественного питания. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Современная практика взаимоотношений предприятий туризма в области качества. Европейское сообщество и стандартизация управления качеством. Глобальный подход к испытаниям и сертификации.	
1.3	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Функции управления качеством услуг.	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Управление качеством как аспект общего управления организацией. Субъект, объект и функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций. Мотивация и обучение персонала. Контроль качества. Методы контроля качества – статистические и экспертные.	
1.4	Стандартизация в управлении качеством сервисных услуг в туризме.	Цели, задачи и основные понятия. Организационно-правовые основы стандартизации. Структура и основные требования стандартов в индустрии туризма. Проблемы стандартизации услуг в туристской деятельности в России. Международные стандарты ИСО-9000 по обеспечению качества и управлению качеством. Краткая характеристика стандартов. Особенности контрактных моделей для обеспечения качества – стандартов ИСО-9000.	
1.5	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	Принципы менеджмента качества. Планирование качества, обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества, контроль качества. Функции и методы менеджмента качества услуг. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция домика качества, метод "Шесть сигм".	
1.6	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	Управление качеством проекта. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей средой. Особенности систем менеджмента качества услуг туризма (операторских и агентских услуг, услуг гостиниц, предприятий питания, экскурсионных услуг и т.д.), проблемы внедрения. Структура затрат и управление затратами на качество. Сертификация систем менеджмента качества.	
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг.	Функциональная схема управления качеством в организации.	
2.2	Функции управления качеством услуг.	Планирование качества.	
2.3	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	Модели системы менеджмента качества: интервальная модель, модель процессного подхода стандарта ИСО 9001:2000.	

2.4	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	Информационные технологии в управлении качеством.	
-----	--	---	--

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.1	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.	2	-	-	6	8
1.2	Основные понятия и категории в области качества.	2	-	-	6	8
1.3	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Функции управления качеством услуг.	2	6	-	6	14
1.4	Стандартизация в управлении качеством сервисных услуг в туризме.	2	6	-	6	14
1.5	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	2	6	-	6	14
1.6	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	2	6	-	6	14
	Итого:	12	24	-	36	72

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

**Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»**

#### Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

#### Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Управление качеством туристских услуг» используются комплект заданий, вопросов. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается составить Тезаурус, оценить уровня качества туристских услуг дифференцированным и

комплексным методом с помощью методики STRVQUAL, выбрать турфирму (средства размещения, предприятие общественного питания) и разработать политику данной организации в области качества.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством туристских услуг» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ.

На практическом занятии по дисциплине «Управление качеством туристских услуг» необходимо умение выступать с докладом, определять уровень качества организаций по методике STRVQUAL, делать сообщения, презентации, уметь включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

## **15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины** (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие: [16+] / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575444">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575444</a> (дата обращения: 11.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст: электронный.
2	Щепакин М.Б. Управление качеством / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов-на-Дону: Феникс; Краснодар: КубГТУ, 2014. - 251 с. : ил., табл.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов/Л.В. Баумгартен.-М: Издательский центр "Академия", 2010. -304с.
4	Беляев С.Ю., Управление качеством: учебное пособие / Беляев С.Ю., Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д. -2-е изд., -М.: Издательство "Омега-Л", 2014. – 381 с.
5	Барчуков И.С., БаумгартенЛ.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие-М., КНОРУС,2014.- 168 с.
6	Гембрис , С., Управление Качеством/ Свен Гембрис, Йоахим Геррманн; -- М.: Смарт Бук, 2012. – 128 с.
7	Огвоздин В.Ю. Управление качеством, издание 6-е // - М.: Дело и сервис, 2009. - 213с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

№ п/п	Ресурс
	Профессиональный туристический портал <a href="http://www.tourdom.ru">www.tourdom.ru</a>
	Электронная туристическая энциклопедия <a href="http://www.tonkosti.ru">www.tonkosti.ru</a>
8	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ( <a href="http://www.lib.vsu.ru/">http://www.lib.vsu.ru/</a> ).

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

## **16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы** (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

### **Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы**

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с

книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М. : КНОРУС, 2016 — 284 с.
2	Научная электронная библиотека eLibrary ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> )

### 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» предусмотрены различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория	Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска) Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам
Помещение для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным программным обеспечением

### 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2 ПКВо-1.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.4
2.	Основные понятия и категории в области качества.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
			ПКВо-1.3	
3.	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Функции управления качеством услуг.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2 ПКВо-1.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.1, 20.1.2.4
4.	Стандартизация в управлении качеством сервисных услуг в туризме.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2 ПКВо-1.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4
5.	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2 ПКВо-1.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.2
6.	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2 ПКВо-1.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.4
7.	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.	ОПК-3 ПКВо-1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКВо-1.1 ПКВо-1.2 ПКВо-1.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, 20.1.2.4, 20.1.2.5, 20.1.2.6 Практико-ориентированные задания 20.1.2.1, 20.1.2.2, 20.1.2.3
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Перечень вопросов к зачету 20.2.1

## 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу  
Практико-ориентированные задания  
Тесты,  
Рефераты  
Доклад/презентация,  
Глоссарий  
Кроссворды

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио



## Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

### Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен продемонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

### 20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.

13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.
27. Структура «петли качества» в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

## **20.1.2 Практико-ориентированные задания**

### **20.1.2.1 Задания на проверку сформированности первого компонента компетенций - «знать»**

В рамках дисциплины студентам предлагается пройти тестирование по пройденному материалу.

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:
  - а) Тотальный менеджмент;
  - б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
  - в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
  - г) Совокупность технических характеристик продукции.
2. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:
  - а) Работ;
  - б) Продукции;
  - в) Услуг;
  - г) Продукции, услуг, работ, процессов.
3. Термин «эксплуатация» относится к:
  - а) Бытовой технике;
  - б) Топливу;
  - в) Технологическому оборудованию;
  - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.
4. Термин «потребление» относится к:
  - а) Бытовой технике;
  - б) Топливу;
  - в) Технологическому оборудованию;
  - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.
5. К объектам управления качеством относятся:
  - а) Продукция;
  - б) Процессы;
  - в) Отделы технического контроля предприятия;
  - г) Работники.
6. К субъектам управления качеством относятся:
  - а) Продукция;
  - б) Процессы;
  - в) Отделы технического контроля предприятия;
  - г) Центр менеджмента качества предприятия.

7. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:
- а) Приобретение сырья и комплектующих;
  - б) Выработка управленческих решений по управлению качеством;
  - в) Упаковка продукции.
8. Цеховой контроль качества появился:
- а) В 1870 году;
  - б) В начале XX века;
  - в) В 30-х годах XX века;
  - г) После второй мировой войны.
9. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
10. Карты Шухарта в процессе управления качеством стали применяться на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
11. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:
- а) Системный подход;
  - б) Комплексный подход;
  - в) Процессный подход;
  - г) Использование статистических методов.
12. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:
- а) На этапах проектирования и производства продукции;
  - б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
  - в) На этапах производства и контроля качества.
13. Целью процесса управления качеством является:
- а) Непрерывный контроль качества;
  - б) Выявление дефектов на стадии производства;
  - в) Формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества;
  - г) Вовлечение всех работников в управление качеством.
14. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:
- а) Все работники предприятия;
  - б) Работники службы качества;
  - в) Работники службы качества и основной персонал предприятия;
  - г) Топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.
15. Процесс – это ...
- а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;
  - б) Услуга производственного характера;
  - в) Деятельность по управлению качеством;
  - г) Деятельность по производству продукции.
16. Категория «качество» имеет:
- а) Технический аспект;
  - б) Географический аспект;
  - в) Гендерный аспект;
  - г) Экономический аспект;
  - д) Правовой аспект.
17. Что такое петля качества?
- а) Любой документ о соответствии продукции требуемому качеству;
  - б) Совокупность операций по управлению качеством;
  - в) Программа мер в области качества;

г) Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара

18. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:

- а) От маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации;
- б) От маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации;
- в) Производство и контроль;
- г) От материально-технического снабжения до утилизации.

19. Жизненный цикл продукции – это ...

- а) Время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства;
- б) Временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации;
- в) Время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации;
- г) Временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.

20. ISO (ИСО) – это...

- а) Международная организация по стандартизации;
- б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
- в) Международная организация по управлению качеством;
- г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.

21. Долговечность – это...

- а) Показатель назначения;
- б) Экономический показатель;
- в) Показатель надежности;
- г) Показатель технологичности.

22. Интегральный показатель качества отражает:

- а) Одно из свойств продукции;
- б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
- в) Несколько простых свойств совместно.

23. Калорийность продукта питания – это...

- а) Показатель назначения;
- б) Экономический показатель;
- в) Экологический показатель;
- г) Показатель безопасности.

24. Максимальная скорость автомобиля – это...

- а) Показатель безопасности;
- б) показатель надежности;
- в) Показатель назначения;
- г) Экономический показатель.

25. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

- а) Безотказность;
- б) Блочность;
- в) Долговечность;
- г) Сохранность.

26. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:

- а) Дифференциальный;
- б) Разностный;
- в) Интегральный;
- г) Инструментальный.

27. Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

- а) Использование экспертных процедур;
- б) Опросы потенциальных покупателей;
- в) Анализ рекламаций;
- г) Испытание продукции с помощью технических средств.

28. Какой из методов не применяется при определении показателей качества:
- а) Органолептический;
  - б) Расчетный;
  - в) Дифференциальный;
  - г) Измерительный (регистрационный).
29. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:
- а) Органолептический;
  - б) Расчетный;
  - в) Дифференциальный;
  - г) Измерительный (регистрационный).
30. В каких единицах может измеряться уровень качества:
- а) В денежных единицах;
  - б) В любых натуральных единицах;
  - в) В относительных единицах;
  - г) В натуральных и денежных единицах.
31. Квалиметрия – это наука...
- а) Об управлении качеством;
  - б) О способах и методах измерения и количественной оценки качества;
  - в) О статистических методах контроля качества продукции
32. Смешанный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- а) Единичных показателей качества;
  - б) Единичных и комплексных показателей качества;
  - в) Обобщенного главного показателя качества.
33. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- а) Единичных показателей качества;
  - б) Единичных и комплексных показателей качества;
  - в) Обобщенного главного показателя качества.
34. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...
- а) Эргономические показатели;
  - б) Показатели безопасности;
  - в) Показатели назначения;
  - г) Эстетические показатели.
35. Социологический метод определения показателей качества предполагает:
- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - б) Анализ восприятия органов чувств человека;
  - в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - г) Измерение с помощью технических средств.
36. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:
- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - б) Анализ восприятия органов чувств человека;
  - в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - г) Измерение с помощью технических средств.
37. Цикл РДСА (цикл Деминга) – это ...
- а) Цикл «проектирование – производство – контроль – сбыт»
  - б) Цикл «план – реализация – проверка – исправление»
  - в) Цикл «производство – контроль – исправление дефектов — сбыт»
38. Политика в области качества – это...
- а) Документ, принимаемый Правительством РФ
  - б) Документ, принимаемый Госстандартом РФ
  - в) Документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия
  - г) Документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000
39. ГОСТ Р ИСО 9001:2000 является:

- а) Международным стандартом
- б) Российским национальным стандартом
- в) Отраслевым стандартом
- г) Стандартом предприятия

40.. Какой орган принимает решение о выдаче сертификата соответствия?

- а) Госстандарт
- б) Орган, проводивший сертификацию продукции
- в) Специально аккредитованная лаборатория
- г) Регистрационная коллегия

#### **20.1.2.2 Составление глоссария.**

Необходимо составить глоссарий основных терминов дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания».

#### **20.1.2.3 Оценка уровня качества туристских услуг**

Магистранту необходимо оценить уровень качества туристских услуг дифференцированным и комплексным методом с помощью методики STRVQUAL.

#### **20.1.2.4 Составление кроссвордов по итогам темы**

#### **20.1.2.5 Реферат**

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

#### **20.1.2.6. Доклад/презентация**

Презентация выполняется с применением технических средств Power Point, с возможностью монтажа видео, звука. Ограничение по времени выступления – 3 минуты.

#### **20.1.2.7 Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций:**

1. Качество продукции как объект системного и комплексного исследования.
2. Качество продукции как большая система.
3. Механизм управления качеством.
4. Организационные структуры управления качеством на предприятии.
5. Управление качеством услуг на турпредприятиях.
6. Качество услуг в туристской индустрии.
8. Качество услуги с точки зрения потребителя
9. Зависимость между качеством и спросом.
10. Различные типы организационной структуры управления
11. Качество туристических услуг, их уровень и правовое обеспечение.
12. Анализ взаимосвязи качества и потребностей.
13. Эволюция системы тотального управления качеством.
14. Российские премии качества.
15. Международная практика сертификации качества.
16. Технологический процесс аудита качества.

### **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по вопросам зачета

---

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ*

#### **Описание технологии проведения**

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценении по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на зачете используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

### 20.2.1 Перечень вопросов зачета:

1. Актуальность проблемы качества для туристических организаций.
2. Основные понятия и определения в области управления качеством.
3. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.
4. Общие сведения об объектах управления качеством в туризме.
5. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.
6. Методологические основы управления качеством. Классификация методов управления качеством.
7. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.
8. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.
9. Оценка качества системы обслуживания.
10. Модели управления качеством.
11. Этапы развития управления качеством.
12. Основные элементы новой системы управления качеством.
13. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
14. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9008. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствование.
15. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM.
16. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).
17. Концепция «Шесть сигм». Концепция кайдзен.
18. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.
19. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).
20. Оценка результативности и эффективности систем.
21. Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов.
22. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.
23. Оценка эффективности проекта по внедрению системы менеджмента качества.

### 20.2.2 Базовый глоссарий

*Аккредитация (лабораторий)* — официальное признание того, что испытательная лаборатория правомочна осуществлять конкретные испытания или конкретные типы испытаний. Термин «аккредитация лабораторий» может означать признание как технической компетентности и объективности испытательной лаборатории, так и только ее технической компетентности. Аккредитация обычно является положительным результатом аттестации лаборатории с последующим надзором.

*Аккредитованная лаборатория* — испытательная лаборатория, прошедшая аккредитацию.

*Безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации* — состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

*Валидация* — подтверждение того, что требования внешнего потребителя или пользователя продукта, услуги или системы удовлетворены.

*Верификация* — обычно внутренний процесс управления качеством, обеспечивающий согласие с правилами, стандартами или спецификацией. Простой способ запомнить разницу между валидацией и верификацией заключается в том, что валидация подтверждает, что «вы создали правильный продукт», а верификация подтверждает, что «вы создали продукт так, как и намеревались это сделать».

*Гарантия качества* — часть менеджмента качества, сфокусированная на обеспечении уверенности в том, что соответствующее требование качества будет выполнено.

*Двустороннее соглашение по признанию* — соглашение по признанию, которое предполагает принятие двумя сторонами результатов работы друг друга.

*Декларация о соответствии* — документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

*Декларирование соответствия* — форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

*Диверсификация* — разностороннее развитие производства, одновременное развитие нескольких (многих) не связанных один с другим видов производства, расширение ассортимента производимых изделий, использование различных финансовых инструментов в целях минимизации риска.

*Дисперсия* — рассеяние, отклонение от среднего.



*Документ технических условий* — документ, устанавливающий технические требования, которым должны удовлетворять продукция, процесс или услуга.

*Доступ к системе сертификации* — возможность для соискателя свидетельства (в области сертификации) пользоваться сертификацией согласно правилам системы.

*Жизненный цикл товара (продукции)* — совокупность процессов создания и использования (потребления) продукции определенного вида от начала научных исследований по ее разработке до утилизации или уничтожения включительно.

*Затраты, связанные с качеством* — затраты, возникающие при обеспечении и гарантировании удовлетворительного качества, а также связанные с потерями, если не достигнуто удовлетворительное качество.

*Заявитель* — физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия.

*Заявление о соответствии* — заявление поставщика под его полную ответственность о том, что продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

*Знак обращения на рынке* — обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

*Знак соответствия* — обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

*Идентификация продукции* — установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

*Испытание* — техническая операция, заключающаяся в установлении одной или нескольких характеристик данной продукции, процесса или услуги в соответствии с установленной процедурой.

*Качество* — практическое воплощение удовлетворения потребностей и ожиданий. Качество продуктов труда определяется совокупностью их свойств и характеристик, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

*Качество техническое* — качество конкретной продукции, предлагаемой производителем или посредником потребителю, за которую потребитель производит оплату, соответствующую цене купли-продажи. Данное понятие применимо и к материальной продукции, и к любому виду услуги. Примерами технического качества могут быть качество предлагаемого покупателю автомобиля, качество предлагаемой гостиничной услуги.

*Качество функциональное* — качество того, как потребителю фирма предлагает (поставляет) свой продукт: материальную продукцию или услугу.

*Квалириски* — возможная вероятность ущерба для предприятия в связи с несоответствием качества его продукта установленным нормам.

*Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов* — проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки.

*Международная стандартизация* — стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран.

*Международный стандарт* — стандарт, принятый международной организацией, занимающейся стандартизацией (по стандартизации), и доступный широкому кругу потребителей.

*Менеджмент качества* — полный набор процессов, используемый в системе управления качеством.

*Методы управления качеством* — способы осуществления воздействия на качество в целях достижения поставленных целей.

*Многостороннее соглашение по признанию* — соглашение по признанию, которое предполагает принятие более чем двумя сторонами результатов работы друг друга.

*Национальный орган по стандартизации* — орган по стандартизации, признанный на национальном уровне, который имеет право быть национальным членом соответствующей международной или региональной организации по стандартизации.

*Национальный стандарт* — стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и доступный широкому кругу потребителей.

*Нормативный документ* — документ, содержащий описание правил, общих принципов или характеристик, касающихся различных видов деятельности или их результатов. Термин «нормативный документ» является родовым термином, охватывающим такие понятия, как «стандарты», «документы технических условий», «своды правил» и «регламенты». Под документом следует понимать любой носитель с записанной в нем (на его поверхности) информацией.

*Обеспечение качества* — совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству.

*Обладатель свидетельства (в области сертификации)* — лицо или орган, которому каким-либо органом по сертификации выдано соответствующее свидетельство.

*Общее руководство качеством* — аспект общей функции управления, определяющий политику в области качества. Достижение желаемого качества требует вовлечения всех сотрудников предприятия в этот процесс, тогда как ответственность за общее руководство качеством несет высшее руководство предприятия. Общее руководство качеством включает в себя оперативное планирование, распределение ресурсов, а также другие систематические действия в области качества: планирование, организацию, координацию и контроль.

*Орган по аккредитации лабораторий* — орган, который управляет системой аккредитации лабораторий, проводит аккредитацию и предоставляет право на ее проведение. Орган по аккредитации может выразить желание о полной или частичной передаче полномочий по аттестации испытательной лаборатории другому компетентному органу (агентству по аттестации). С учетом того, что этот путь может быть практическим решением по расширению сферы признания испытательных лабораторий, считается важным, чтобы такая аттестация была эквивалентна аттестации, проводимой органом по аккредитации, и чтобы орган по аккредитации признал свою полную ответственность за подобную передачу полномочий.

*Орган по сертификации* — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации. Орган, проводящий сертификацию соответствия. Орган по сертификации может сам проводить испытания и контроль за испытаниями или осуществлять надзор за этой деятельностью, проводимой по его поручению другими органами.

*Орган по стандартизации* — орган, занимающийся стандартизацией, признанный на национальном, региональном или международном уровнях, основная функция которого согласно его статусу заключается в разработке, утверждении и принятии стандартов, доступных широкому кругу потребителей.

*Планирование качества* — часть менеджмента качества, сфокусированная на установлении и интерпретации политики качества, целей качества и требований к качеству и специфицирующая (детально определяющая), как это будет достигнуто.

*Подтверждение соответствия* — документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

*Показатель качества* — количественная характеристика свойства (совокупности свойств).

*Политика качества* — основные направления и цели предприятия, связанные с качеством, официально сформулированные высшим руководством предприятия.

*Предоставление услуги* — деятельность поставщика, необходимая для обеспечения предоставления услуги.

*Проверка качества* — систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным показателям, а также эффективность их внедрения и степень достижения поставленных целей.

*Продуктивность* — взаимоотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

*Продукция* — результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях.

*Процесс* — система действий, в которой используются ресурсы для преобразования входящих элементов в выходящие.

*Реинжиниринг бизнес-процессов* — фундаментальное переосмысление и радикальное перепланирование бизнес-процессов предприятий, имеющие целью резкое улучшение показателей их деятельности.

*Риск* — возможная вероятность потерь, причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

*Свидетельство в области сертификации (лицензия)* — документ, изданный по правилам системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг согласно соответствующей системе сертификации.

*Сертификат соответствия* — документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, изданный в соответствии с правилами системы сертификации.

*Сертификация* — форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что

должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

*Система* — объект, состоящий из взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

*Система аккредитации лабораторий* — система, располагающая собственными правилами и процедурами аккредитации лабораторий.

*Система менеджмента качества* — система для установления политики качества, целей качества и достижения этих целей.

*Система обеспечения качества (система качества)* — совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающих общее руководство качеством.

Система качества охватывает все стадии и все уровни формирования качества, обеспечивает реализацию определенной политики предприятия в области качества.

*Система сертификации* — совокупность правил выполнения работ по сертификации, действий ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом. Системы сертификации могут работать на национальном, региональном и международном уровнях. Центральный орган, который управляет системой сертификации и осуществляет надзор за данной системой, может передавать свои полномочия в отношении деятельности по сертификации и право на сертификацию соответствия.

*Система управления* — система для установления политики и целей и достижения этих целей.

*Системный подход к управлению* — управление предприятием как единой системой, где любое управленческое воздействие на одну часть системы сказывается и на других ее частях. Из этого следует, что управлять необходимо предприятием в целом.

*Соглашение по признанию* — соглашение, основанное на принятии одной стороной результатов, представленных другой сто установленных функциональных элементов системы сертификации. Типичными примерами соглашений по признанию являются соглашения по испытаниям, соглашения по контролю и соглашения по сертификации. Соглашения по признанию могут быть приняты, например, на национальном, региональном или международном уровнях.

*Соискатель свидетельства в области сертификации (заявитель)* — лицо или орган, добивающиеся получения соответствующего свидетельства от органа по сертификации.

*Стандарт* — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения. Стандарты должны быть основаны на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлены на достижение оптимальной пользы для общества.

*Стандартизация* — деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг. В частности, эта деятельность проявляется при разработке, опубликовании и применении стандартов. Важнейшие результаты деятельности по стандартизации — повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению, устранение барьеров в торговле и содействие научно-техническому сотрудничеству.

*Технический регламент* — документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законом РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ, и определяет обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

*Техническое регулирование* — правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

*Тотальный менеджмент (управление) качества* — менеджмент качества, охватывающий всю организацию.

*Требование* — установленная или типично предполагаемая потребность или ожидание.

*Требование качества* — требование, касающееся всей суммы неотъемлемых характеристик объекта и их значений.

*Третья сторона* — лицо или орган, признаваемые не зависящими от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе.

*Улучшение качества* — часть менеджмента качества, сфокусированная на увеличении его эффективности и продуктивности.

*Управление качеством* — часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований к качеству. Рекомендуется добавлять определительное слово при ссылке на понятие «управление качеством» (более узкое, чем «обеспечение качества»), например «управление качеством в процессе разработки».

*Уровень качества* — мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятому за эталон сравнения.

*Услуга* — итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению запросов потребителей.

*Участник системы сертификации* — орган по сертификации, действующий согласно правилам данной системы, но не имеющий возможности участвовать в управлении системой.

*Форма подтверждения соответствия* — определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.