

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные
коммуникации, сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.
культурологии, доцент



20.05.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Международные стандарты качества**

для направления подготовки 43.04.01 Сервис

Составитель(и): канд.соц.наук, доцент, Курбанова Л.М.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 13.05.2025г. № 4

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ 2026 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ 2027 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ 2028 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ 2029 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Международные стандарты качества

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2015 № 518

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: экзамены (курс) 2 контрольных работ 2 курс (1)
в том числе:		
контактная работа	12	
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	9	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
Практически е	8	4	8	4
В том числе инт.	4		4	
Итого ауд.	12	8	12	8
Контактная работа	12	8	12	8
Сам. работа	123	132	123	132
Часы на контроль	9	4	9	4
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Международная система стандартизации ИСО. Разработка стандартов организаций. Принципы TQM и их реализация в системах менеджмента качества (СМК). Понятие и история развития стандартов серии ИСО 9000. Базовые стандарты управления качеством. Другие международные стандарты
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.02.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Нормативно-правовая база развития сервиса и туризма
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**ПК-2: Способность выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса****Знать:**

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и услуг предприятий питания.
 Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса и предприятия питания.
 Основы риск-менеджмента и антикризисного управления

Уметь:

Прогнозировать развитие организации в меняющихся рыночных условиях;
 Выявлять значимых отраслевых экспертов и использовать их мнение для стратегического развития организации;
 Формировать команду профессионалов, способных обеспечить реализацию стратегических приоритетов развития организации.
 Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса и предприятия питания, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон.
 Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.
 Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса и предприятия питания.
 Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса и предприятия питания.
 Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса и предприятия питания.

Владеть:**Навыками:**

- определения миссии и целей развития гостиничного комплекса и предприятия питания;
- формирования конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса и предприятия питания.
- реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие;
- проведения организационной диагностики и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса и предприятия питания;
- стратегического контроля деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания;
- разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса и предприятия питания;
- оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса и предприятия питания;
- выявления стратегических проблем развития гостиничного комплекса и предприятия питания и разработка мер по их устранению;
- распределения задач среди ответственных работников организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков и рынка выставочных услуг;
- проведения стратегических сессий по разработке и актуализации стратегии

ПК-3: Готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от спроса и конъюнктуры рынка услуг**Знать:****Уметь:****Владеть:****ПК-4: Готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сфере сервиса****Знать:**

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и услуг предприятий питания.

Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями.
Теория конфликтологии и психологии делового общения.
Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.

Уметь:

Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса и предприятия питания.
Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса и предприятия питания.
Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности
Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания.
Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе и на предприятии питания.
Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений.
Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.

Владеть:

Навыками:

- выявление потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания.
- управления разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания.
- планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Международная система стандартизации ИСО. Другие международные стандарты. Порядок разработки государственных стандартов. Этапы разработки стандарта. /Лек/	2	1	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Разработка стандартов организаций. Общие положения.Нормативная основа стандартов /Лек/	2	1	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Принципы TQM и их реализация в системах менеджмента качества (СМК). Понятие и история развития стандартов серии ИСО 9000. Базовые стандарты управления качеством. Организация разработки стандарта. Разработка проекта стандарта (первой редакции). Разработка проекта стандарта (окончательной редакции) и представление его для принятия. /Лек/	2	1	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Издание стандарта, обновление, отмена стандарта, общие положения, разработка изменения к стандарту, пересмотр стандарта, отмена стандарта.Прогнозирование спроса на продукцию общественного питания Спрос в общественном питании выступает как форма проявления потребностей на продукты питания и услуги предприятий массового питания. /Лек/	2	1	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
	Раздел 2. Практические						
2.1	Нормативные документы в области стандартизации.Национальные стандарты:их назначение, применение, виды,правила разработки и утверждения /Пр/	2	2	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

2.2	Свод правил.Взаимосвязь технических регламентов и стандартов /Пр/	2	1	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
2.3	Изучение текста закона "О техническом регламенте" и "О стандартизации" /Пр/	2	1	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
	Раздел 3. Самостоятельная работа						
3.1	РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ, ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ /Ср/	2	92	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
3.2	ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ, РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ /Ср/	2	20	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
3.3	НАПИСАНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ /Ср/	2	20	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
3.4	ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ /Зачёт/	2	4	ПК-2 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кобяк М. В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941
Л1.2	Г.В. Попов	Технология разработки стандартов и нормативной документации: практикум	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=336016
Л1.3	Семенычев Ф. А.	Стандартизованная работа: Метод построения идеального бизнеса	Прага: Animedia Company, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375465

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Топчий Л.В.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. для бакалавров	Москва: Дашков и К, 2013,

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Курбанова Л.М.	Стандартизация и сертификация в туристской индустрии: метод. указания	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016,
Л3.2	Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Щекина Е.Г.	От реферата до выпускной квалификационной работы: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)		
Э1	Электронный каталог НТБ ДВГУПС	www.ntb.festu.khv.ru
Э2	Научная электронная библиотека eLIBRARY	http://www.elibrary.ru/
Э3	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE"	http://www.biblioclub.ru/
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)		
6.3.1 Перечень программного обеспечения		
Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415		
Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367		
WinRAR - Архиватор, лиц.LO9-2108, б/с		
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС		
Free Conference Call (свободная лицензия)		
Zoom (свободная лицензия)		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем		
ИСС "Консультант+" www.consultant.ru		

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)		
Аудитория	Назначение	Оснащение
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска, проектор, проекционный экран, интернет
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, меловая доска, проекционный экран, системный блок, музыкальные колонки, проектор Лицензионное программное обеспечение: Windows 10, лиц. 1203984219, Office Pro Plus 2007, лиц. 45525415
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
249	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
□ РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ В рамках самостоятельной подготовки должно быть особое внимание уделено работе с литературой. Ввиду такого обилия информации и насыщенности книжного рынка, возникает необходимость в ходе самоподготовки осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы отыскания литературы: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации. Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в законе, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, с тем, чтобы действительно оценить полноту разработки предмета, уровень и объем проводимых соображений; в-четвертых,

консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с литературой – подготовка доклада.

☐ ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Подготовка и выступление на практическом занятии является важной частью процесса обучения, успех которых во многом зависит от самоорганизованности и целеустремленности студента в постижении поставленных вопросов.

Доклад – это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклады может включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

Представленный доклад оценивается по следующим критериям:

1. Содержательная часть материала (полнота изложения, точность и достоверность)
2. Логичность и ясность изложения
3. Время выступления 7-10 мин.
4. Знание терминологии и ориентирование в теме
5. Умение ответить на вопросы

Таким образом, максимальное количество баллов за доклад является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача - изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну. Даже наиболее специальные предметы можно интересно и образно изложить, используя сравнения аналогии, уникальные факты. Поэтому искусство сделать доклад интересным придает ему еще большую ценность и значительно усиливает шансы на хороший прием.

Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

Общий объем доклада - не более 2-х страниц компьютерного текста (до 100 строк или 8 тысяч знаков (с пробелами)), размер шрифта -12.

Прочие требования по оформлению соответствуют требованиям к оформлению письменных работ студентов, принятых на выпускающей кафедре. При несоответствии вышеназванным требованиям количество баллов, присуждаемых за данный вид работы, может быть уменьшено.

☐ РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется подготовить презентацию доклада.

Презентация оценивается по следующим критериям:

1. Содержание
 - соответствие слайдов тексту доклада;
 - оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);
 - корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).
2. Техническая обработка презентации
 - общий дизайн (логичность, эстетичность оформления презентации, непротиворечивость дизайна и содержания презентации);
 - легко читаемый текст, сочетание фона с графическими элементами.
3. Графическое представление материала
 - наличие рисунков, фотографий, диаграмм, таблиц;
 - привлекательность графических объектов, их соответствие содержанию;
4. Процедура презентации
 - активность участников проекта;
 - проявленные коммуникативные навыки;
 - доступное представление презентации (ее связь с речью выступающего).
5. Количество слайдов: 10-15

Таким образом, максимальное количество баллов за презентацию является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

При разработке презентации необходимо учитывать следующие требования к ее оформлению:

- ☐ Необходимо соблюдать единый стиль оформления слайдов.
- ☐ Стараться использовать «холодные» тона (синий, зеленый), не отвлекающие внимания от основного содержания слайдов.
- ☐ При использовании цвета не злоупотреблять их количеством. Как правило, достаточно применять три цвета (один для фона, один для заголовков, один для текста). При этом, фон и текст презентации должны быть контрастных цветов.
- ☐ При подготовке презентации для учебных целей допускается использование анимационных эффектов в умеренном количестве. Анимация не должна отвлекать внимания от основного содержания на слайде.
- ☐ Информация, содержащаяся в слайдах, должна быть краткой и лаконичной, с минимальным количеством предлогов, наречий и прилагательных. Особо следует обратить внимание на заголовки, которые должны передавать суть поставленного вопроса и привлекать внимание аудитории.
- ☐ Рекомендуется горизонтальное расположение информации относительно страницы слайда. При этом, важная

информация должна располагаться в центре экрана, а под картинками необходимо делать подписи.

□ Для полноценного восприятия и легкого усвоения материала презентации рекомендуется придерживаться следующих параметров шрифтов:

- для заголовков размер шрифта не менее 24;
- для информации размер шрифта не менее 18;
- использования однотипного шрифта в одной презентации;
- использования жирных шрифтов, курсивов или подчеркивания для выделения информации;
- соблюдения мер в использовании прописных букв.

□ Допускается использование рамок, границ, заливок; разных цветов шрифтов, стрелок и т. д. для выделения особо важной информации.

□ Важно помнить, что информация для презентации не должна полностью копировать текст доклада. Как правило, объем информации должен отражать ключевые позиции пунктов по каждому вопросу.

□ Особо следует обратить внимание на подбор иллюстративного материала. Поскольку большинство рассматриваемых вопросов отражают специфику транспортного обслуживания туристов в России и за рубежом, рекомендуется использовать фотографии, карты, картинки, подкрепляющих текст и способствующих полноценному усвоению материала.

НАПИСАНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ

Требования, предъявляемые к кр, представлены в методическом пособии: От реферата до выпускной квалификационной работы : метод. пособие по выполнению письменных работ / Л.В. Ковынева, Л.М. Курбанова, Н.Г. Щекина. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2018. – 63 с.,

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

- 1.Международные организации по стандартизации
- 2.Система экологического менеджмента
- 3.Система ИСО.:сущность , функции
- 4.ИСО 9000: назначение, функции
- 5.Национальные организации по стандартизации в России
- 6.Европейская организация по качеству
- 7.Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация
8. Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ
9. Необходимость разработки современной концепции стандартизации в сфере услуг.

□ ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ

Подготовка к зачету осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

□Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль): Социально-культурный сервис

Дисциплина: Международные стандарты качества

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.