

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины **Международные стандарты и управление  
качеством услуг**

Рекомендуется для направления подготовки

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность программы (профиль) **Международный ресторанный бизнес**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

### 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – изучение международных стандартов и управление качеством услуг с целью дальнейшего их применения в решении профессиональных задач.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- изучение международных стандартов и освоение основных понятий в области управления качеством;
- формирование умений и практических навыков построения систем качества в соответствии с требованиями международных стандартов;
- изучение методов и инструментов управления качеством для улучшения процессов оказания услуг;
- оценка качества услуг.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Международные стандарты и управление качеством услуг» относится к вариативной компоненте базовой части Б1.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

#### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
1	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности – ОПК-3		<ul style="list-style-type: none"><li>• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере;</li><li>• Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий;</li><li>• Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе;</li><li>• Эмоциональный сервис: управление поведением гостя;</li><li>• Преддипломная практика;</li><li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li></ul>
2	Способен применять законодательство	<ul style="list-style-type: none"><li>• Правовые основы деятельности и</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Стандартизация, сертификация и контроль</li></ul>

	Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности – ОПК-6	<p>документооборот в профессиональной сфере;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства</li> </ul>	<p>качества услуг в профессиональной сфере;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предпринимательство в профессиональной сфере;</li> <li>• Преддипломная практика;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной.</li> </ul>
3	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания – ПКО-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;</li> <li>• Технология обеспечения пищевой безопасности;</li> <li>• Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере;</li> <li>• Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий;</li> <li>• Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе;</li> <li>• Управление персоналом в профессиональной сфере;</li> <li>• Преддипломная практика;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной.</li> </ul>
4	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам – ПКО-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Деловые коммуникации и культура речи;</li> <li>• Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере;</li> <li>• Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы;</li> <li>• Профессиональная этика и этикет.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере;</li> <li>• Эмоциональный сервис: управление поведением гостя;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li> </ul>
5	Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства – ПКУВ-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Международные кулинарные концепции.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Международная барная индустрия, сервис вина и напитков;</li> <li>• Мировые тренды в ресторанном бизнесе;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности – ОПК-3;
- способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности – ОПК-6;
- способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания – ПКО-2;
- способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам – ПКО-5;
- способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства – ПКУВ-1.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**ЗНАТЬ:**

- основные понятия и определения в области качества;
- нормативно-правовую базу обеспечения качества услуг в Российской Федерации;
- международные стандарты управления качеством;
- эволюцию систем качества в мире и России;
- оценку качества продукции (услуг);
- современные методы обеспечения качества;
- основы управления затратами на качество;
- современные технологии для формирования и предоставления продукта (услуги), соответствующего требованиям потребителей, на основе метода квалитетического прогнозирования;
- современные методы менеджмента качества, отраженные в международных стандартах;
- зарубежный и отечественный опыт внедрения систем менеджмента качества.

**УМЕТЬ:**

- оценить качество и конкурентоспособность продукции (услуг) предприятия (организации);
- создать требуемое качество продукции (услуг);
- обеспечить конкурентоспособность услуги в области качества;

- анализировать результаты деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания, уровень обслуживания потребителей;
  - разработать и внедрить систему менеджмента качества на предприятии (организации);
  - разработать мероприятия, направленные на повышение, обеспечение стабильного уровня качества продукции (услуг);
  - применить методы и инструменты управления качеством для повышения эффективности и улучшения процессов оказания услуг;
  - использовать современные базы данных для информационного обеспечения работ по управлению качеством;
  - определить направления для улучшения качества продукции (услуг) с применением различных методов;
- ВЛАДЕТЬ:**
- инструментами управления (планирования) качеством и анализа процесса (постоянного совершенствования).

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
		4	6
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		68	34
В том числе:	-	-	-
Лекции (Л)		34	17
Практические занятия (ПЗ)		34	17
В том числе в интерактивной форме		8	4
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>		76	110
<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>	-	-	-
Общая трудоемкость	час	144	144
	зач. ед.	4	4

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Обеспечение качества продукции предприятий питания в современных условиях	Состояние и основные направления развития представлений о качестве продукции (услуг). Международный и отечественный опыт повышения качества.
2.	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции (услуг)	Международные стандарты ИСО, ФАО/ВОЗ, нормативные документы Комиссии Codex Alimentarius и др. Техническое регулирование на федеральном уровне. Разработка проектов новых законов и других нормативно-правовых документов.
3.	Современные научные представления о качестве продукции (услуг)	Развитие понятий о качестве. Качество как социально-экономическая категория. Свойства и функции качества. Принципы менеджмента качества продукции. Тотальный риск-менеджмент. Управление качеством на всех этапах жизненного цикла продукции (услуги) (петля качества). Цикл Деминга (PCDA).
4.	Инновационные подходы к обеспечению качества продукции (услуг)	Российская (национальная) система стандартизации. Технические регламенты Таможенного союза. Нормативные документы различных категорий и видов. Государственные (национальные) стандарты. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы.
5.	Методология контроля качества	Характеристика основных факторов, влияющих на качество продукции (услуг). Представление о качестве как иерархической совокупности свойств. Классификация продукции и услуг предприятий питания и показатели качества отдельных групп. Организация контроля производства. Управление качеством продукции предприятий питания. Концепция анализа рисков и критические контрольные точки (система ХАССП) в обеспечении качества и безопасности предприятий питания. Семь простых инструментов качества. Квалиметрическая оценка качества и измерение качества. Классификация методов оценки качества: дифференциальный, комплексный, смешанный.
6.	Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг)	Принципы системы менеджмента качества (СМК). Подход к разработке и внедрению СМК. Сущность процессного и системного подходов при создании СМК. Роль высшего руководства и работников всех уровней. Виды документов СМК и их роль. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства (входные и выходные данные). Аудит (проверка) функционирования СМК. Менеджмент человеческих ресурсов и требования к персоналу.

## 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере	+	+	+	+	+	+
2.	Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий		+	+	+	+	
3.	Предпринимательство в профессиональной сфере		+	+	+	+	
4.	Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе			+		+	
5.	Управление персоналом в профессиональной сфере					+	+
6.	Эмоциональный сервис: управление поведением гостя			+	+	+	
7.	Международная барная индустрия, сервис вина и напитков		+	+	+	+	
8.	Мировые тренды в ресторанном бизнесе	+			+		
9.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+
10.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

#### Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Обеспечение качества продукции предприятий питания в современных условиях	2	-	10	12
2	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции (услуг)	4	-	11	15
3	Современные научные представления о качестве продукции (услуг)	4	4	10	18
4	Инновационные подходы к обеспечению качества продукции (услуг)	7	-	15	22
5	Методология контроля качества	9	26	16	51
6	Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг)	8	4	14	26
	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	-
	Всего	34	34	76	144

#### Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Обеспечение качества продукции предприятий питания в современных условиях	1	-	12	13
2	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции (услуг)	1	-	15	16
3	Современные научные представления о качестве продукции (услуг)	1	2	14	17
4	Инновационные подходы к обеспечению качества продукции (услуг)	2	-	20	22
5	Методология контроля качества	9	13	25	47
6	Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг)	3	2	24	29
	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	-
	Всего	17	17	110	144

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

## 7. Практические занятия

Очная форма обучения:

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	3	Качество продукции (услуг) с точки зрения производителя и потребителя*	4
2.	5	Выявление проблем качества продукции с использованием простых инструментов качества	12
3.	5	Анализ проблем качества продукции с использованием простых инструментов качества	14
4.	6	Аудит (проверка) функционирования системы менеджмента качества*	4

*\*занятия в интерактивной форме*

Очно-заочная форма обучения:

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	3	Качество продукции (услуг) с точки зрения производителя и потребителя*	2
2.	5	Выявление проблем качества продукции с использованием простых инструментов качества	6
3.	5	Анализ проблем качества продукции с использованием простых инструментов качества	7



4.	6	Аудит (проверка) функционирования системы менеджмента качества*	2
----	---	---	---

*\*занятия в интерактивной форме*

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебный кабинет с посадочными местами по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя и технические средства обучения: мультимедиапроектор; экран; средства звуковоспроизведения; компьютер с возможностью выхода в сеть Интернет.

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет;
- б) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;
- в) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН;
- г) ресурсы сети Интернет:
  - <http://restoranoff.ru> - Информационно-поисковый портал индустрии питания и гостеприимства Restoranoff.ru;
  - <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО;
  - <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ;
  - <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ;
  - [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru) - Официальный сайт Правительства Москвы;
  - <http://www.all-hotels.ru/>- все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц;
  - <http://www.consultant.ru> – Консультант плюс: законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции;
  - <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса;
  - <http://классификация-туризм.пф/> - Федеральный перечень туристских объектов;
  - <http://www.frontdesk.ru/> - Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru».

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

**Нормативно-правовые акты:**

1. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст.
2. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 192-ст.
3. ГОСТ 31985-2013. «Услуги общественного питания. Термины и определения», введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст.
4. ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования» (ред. от 29.11.2012), утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 29 декабря 2003 г. N 401-ст.
5. ГОСТ Р 51293-99 «Идентификация продукции. Общие положения», принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 12.07.1999 N 205-ст.
6. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования», принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 23.01.2001 N 31-ст.
7. ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания», введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. N 743-ст.
8. ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу», утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2012 N 704-ст.
9. ГОСТ Р ИСО 22000-2019 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции», утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 июля 2019 г. N 416-ст.
10. ГОСТ Р ИСО 22005-2009 «Прослеживаемость в цепочке производства кормов и пищевых продуктов. Общие принципы и основные требования к проектированию и внедрению системы», утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 13.11.2009 N 502-ст.
11. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.).
12. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (ред. от 04.10.2012г.).

13. Постановление Правительства РФ от 29.09.1997 N 1263 (ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении».

14. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

15. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

16. Решение Коллегии Евразийской Экономической комиссии от 2 апреля 2019 года N 52 «О перечне технических регламентов Евразийского экономического союза (технических регламентов Таможенного союза)».

17. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 25.12.2012 № 293 (ред. от 15.11.2016) «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза и правилах их оформления».

18. Решение Комиссии ТС от 15.07.2011 № 711 (ред. от 17.03.2016) «О едином знаке обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза и порядке его применения».

19. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 16.07.2012 N 54 (ред. от 16.07.2019) «Об утверждении единой Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза и Единого таможенного тарифа Евразийского экономического союза» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019).

20. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 18.04.2018 N 44 «О типовых схемах оценки соответствия».

21. Санитарные Правила СП 2.3.6.1079-01 (с изм. на 10.06.2016) «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

22. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».

23. СП 1.1.1058-01 (ред. от 27.03.2007) «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

24. Стратегия повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года», утвержденная распоряжением Правительства РФ от 29 июня 2016 года N 1364-р.

25. Технический регламент Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции», принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 18 октября 2016 года N 162.

26. Технический регламент Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 047/2018 «О безопасности алкогольной продукции», принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 5 декабря 2018 года N 98 – вступ. в силу 01.01.2022.

27. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (с изм. на 18.10.2016), утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 года N 769.

28. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна» (с изм. на 15.09.2015), утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 874.

29. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 880.

30. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (с изм. на 14.09.2018), утвержден решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 881.

31. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей», утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 882.

32. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» (с изм. на 23.04.2015), утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 883.

33. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания», принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15 июня 2012 года N 34.

34. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (с изм. на 18.09.2014), принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 20 июля 2012 года N 58.
35. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (с изм. на 20.12.2017), принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 года N 67.
36. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 года N 68.
37. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 02.12.2019г.).
38. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 28.11.2018г.).
39. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
40. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», принят Государственной Думой 12 марта 1999 года.
41. BRC Global Standard for Food Safety Issue 7. – British Retail Consortium – January, 2015.
42. CAC/GL 60-2006 (Кодекс Алиментариус). Принципы прослеживаемости/отслеживания продукции как механизма, применяемого в системе контроля и сертификации пищевых продуктов.
43. International Food Standard. – January 2012. (Russian Version) – 164 pp.
44. ISO 22000:2005 (E) Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain, first edition 2005-09-01.
45. ISO 22000-2018 «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain», принятый 01.06.2018.
46. ISO 22005-2007 Traceability in the feed and food chain. General principles and basic requirements for system design and implementation.
47. ISO 9000:2015 «Systemes de management de la qualite – Principes essentiels et vocabulaire».
48. ISO 9001-2008 ISO Quality management systems – Requirements.

49. ISO 22000:2005 (R) «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain». МКС 67.020

50. SN NS-ISO 31000:2009 Risk management - Principles and guidelines.

#### **Основная литература:**

1. Управление качеством в международных корпорациях: практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет»; авт.-сост. Е.Ф. Боброва, О.А. Борис. - Ставрополь: СКФУ, 2016. - 167 с. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459317> (17.09.2018).

2. Международные стандарты аудита: Учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Ж.А. Кеворкова; Под ред. Ж.А.Кеворковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 375 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр). - ISBN 978-5-534-10743-2: 889.00.

#### **Дополнительная литература:**

1. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова // Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (17.09.2018).

2. Международные стандарты аудита: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / Т. М. Рогоуленко [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 309 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-10742-5.

3. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1967-2. – Текст : электронный.

4. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 194 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

5. Управление качеством в пищевой промышленности / Гурина Р.Р., Хоменец Н.Г. // Издательство: Изд-во РУДН. 2019. - 37 стр.

6. Контроль качества продовольственных товаров: учебное пособие / Г.В. Мезенцева; науч. ред. Е.В. Асмолова. - Воронеж: Воронежский государственный

университет инженерных технологий, 2018. - 145 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-377-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561763> (22.07.2019).

7. Международные стандарты аудита: учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Юнити-Дана : Закон и право, 2017. – 239 с.: табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562329> – ISBN 978-5-238-02556-8.

## **11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

***Планируемые уровни оценки компетенции:***

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### **Разработчики:**

Профессор

должность, название кафедры



О.В. Пасько

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Зам. директора, к.пед.н.

должность, название кафедры



Л. В. Куклина

инициалы, фамилия