

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 18.01.2023 09:54:14
Уникальный идентификатор:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет Технологический факультет

Кафедра Стандартизации, метрологии и товарной экспертизы

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Л.И. Задорожная
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.О.21 Стандартизация и управление качеством услуг

по направлению подготовки
по профилю подготовки (специализации)
квалификация (степень) выпускника
форма обучения
год начала подготовки

43.03.01 Сервис
Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством
бакалавр
Очная, Заочная,
2022

Майкоп



Составитель рабочей программы:

доцент кафедры
стандартизации, метрологии и
товарной экспертизы,
кандидат технических наук
(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП
05.12.2022

Чич Саида Казбековна

_____ (подпись)

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Стандартизации, метрологии и товарной экспертизы

_____ (название кафедры)

Заведующий кафедрой:
12.12.2022

Подписано простой ЭП
12.12.2022

Тазова Зарета Тальбиевна

_____ (подпись)

(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)
12.12.2022

Подписано простой ЭП
12.12.2022

Кумпилова Анжелика

_____ (подпись)

Руслановна

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний составных элементов деятельности в области стандартизации, оценки и подтверждения соответствия а также управления качеством, приобретения умений их применять в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, а также формирования необходимых компетенций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- Применять требования нормативных документов продукции, услуг и процессов;
- Оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;
- Оформлять документацию для подтверждения соответствия;
- Использовать в профессиональной деятельности документацию систем менеджмента качества;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- Задачи стандартизации, её экономическую эффективность;
- Формы подтверждения соответствия;
- Основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов;
- Систему менеджмента качества.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина Стандартизация и управление качеством услуг является дисциплиной обязательной части подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.



3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-3.3	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)			Виды занятий						Итого часов	з.е.
		Эк	За	КП	Лек	Пр	СРП	КРАТ	Контроль	СР		
Курс 1	Сем. 2		1		17	34	0.25			128.75	180	5
Курс 2	Сем. 3	1		1	17	34	2.5	0.35	35.65	54.5	144	4

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)			Виды занятий						Итого часов	з.е.
		Эк	За	КП	Лек	Пр	СРП	КРАТ	Контроль	СР		
Курс 1	Сем. 2		1		8	10		0.25	3.75	158	180	9
Курс 2	Сем. 3	1		1	8	10	2.2	0.65	8.65	114.5	144	9



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							Формы текущего/проме жуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР		СЗ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2,3	Стандартизация		12		6				83,25		тестовые задания, темы рефератов, контрольные работы
2,3	Методы, инструменты и технологии управле-ния качеством.		10		14				50		тестовые задания, темы рефератов, контрольные работы
2,3	TQM и стандартизация в управлении качеством		12		48				50		тестовые задания, темы рефератов, контрольные работы
2,3	Промежуточная аттестация					2,75	0,35	35,65			зачет, экзамен
	ИТОГО:		34		68	2.75	0.35	35.65	183.25		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
2,3	Стандартизация	4		4				72,5	
2,3	Методы, инструменты и технологии управления качеством.	6		6				100	
2,3	TQM и стандартизация в управлении качеством	6		10				100	
2,3	Промежуточная аттестация				2,2	0,9	12,4		
	ИТОГО:	16		20	2.2	0.9	12.4	272.5	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Стандартизация и управление качеством услуг», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Предмет и задачи курса. Государственное регулирование сферы сервиса в РФ. Сущность качества. Характеристика требований к качеству услуг. Оценка качества. Система качества	4			<p>Ключевые понятия дисциплины: стандартизация, техническое регулирование, сертификация, подтверждение соответствия. Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины в виде блок – схемы. Общность и различия отдельных разделов дисциплины. Значение этих видов деятельности в народном хозяйстве.</p> <p>Профессиональная значимость дисциплины. Межпредметные связи с другими дисциплинами. Цели и задачи стандартизации и технического регулирования, их основные направления её развития. Общность и различия технического регулирования и стандартизации. Объекты технического регулирования и стандартизации: понятия, классификация. Деление требований к объектам стандартизации на обязательные и на добровольной основе, их объекты. Субъекты</p>	ОПК-3.1;	<p>знать: ключевые понятия стандартизации и управления качеством; уметь: выявлять объекты и субъекты технического регулирования и стандартизации; владеть: методологией поиска и использования действующих технических регламентов, стандартов, сводов правил.</p>	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					стандартизации: организации, органы и службы. Определение. Уровни субъектов: международный, региональный (межгосударственный), национальный. Подуровни национальной стандартизации. Функции национального органа по стандартизации. Федеральные технические комитеты по техническому регулированию и метрологии: их статус, состав, порядок создания и деятельности.			
2	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).	2	2		Средства стандартизации и технического регулирования. Нормативные документы (НД) в области стандартизации: понятие, виды (технические регламенты, стандарты, классификаторы и др.), их определение. Правовая нормативная база НД. Основы технического регулирования в РФ. Технические регламенты: понятие, цели принятия, содержание и применение, порядок разработки, принятия, изменения, отмены. Особый порядок разработки и принятия технических регламентов. Стандарты: понятие, категории и виды. Классификационные признаки. Правила разработки и утверждения национальных стандартов	ОПК-3.2;	знать: цели, принципы, функции, задачи и методы стандартизации; уметь: работать с техническими регламентами и стандартами различных категорий и уровней; владеть: методологией поиска и использования действующих технических регламентов, стандартов, сводов правил.	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					<p>и организаций.</p> <p>Требования к структуре и содержанию стандартов разных видов. Порядок применения стандартов: национальных (ГОСТ, ГОСТ Р) и организаций.</p> <p>Информация о НД по стандартизации.</p> <p>Информационное обеспечение стандартизации. Порядок официального опубликования стандартов и технических регламентов. Технические условия. Определение. Назначение. Порядок разработки, принятия, учета и применения.</p> <p>Принципы стандартизации: определение. Научные принципы: эффективность, динамичность, комплексность, перспективность, обязательность и добровольность.</p> <p>Правовые принципы: добровольность применения стандартов, учет интересов заинтересованных лиц и др. (ФЗ «О техническом регулировании»).</p> <p>Организационные принципы: экономичность, применимость, совместимость, взаимозаменяемость, безопасность, охрана окружающей среды и др.</p> <p>Краткая характеристика отдельных принципов.</p> <p>Методы стандартизации:</p>			

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					унификация, типизация, систематизация, симплификация, селекция, агрегатирование, оптимизация.			
2	Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	5	2		Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общественные классификаторы. Каталогизация услуг	ОПК-3.1; ОПК-3.2;	знать: Международную систему стандартизации; уметь: работать с норматив-ными документами различных уровней; владеть: методологией поиска и использования актуальных технических регламентов и стандартов.	, Слайд-лекция
2	Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок, разработки, приме-нение регламентов	4	4		Оценка и подтверждение соответствия: понятия, формы, назначение, значение сертификации в рыночных условиях. Структурные элементы сертификации и декларирования соответствия: цели и задачи, принципы, виды, объекты, субъекты, средства, методы, база. Общность и отличия сертификации и декларации о соответствии. Субъекты сертификации и декларирования: федеральный, центральные и территориальные органы по сертификации, испытательные лаборатории, заявители. Функции, права и обязанности. Заявители в Системах сертификации, их права и обязанности. Средства сертификации и декларирования. Категории и виды	ОПК-3.1;	знать: структурные элементы сертификации, правовые ос-новы оценки соответствия, системы сертификации; уметь: работать с сертифика-тами и декларацией о соответ-ствии; владеть: методами и спосо-бами подтверждения соответ-ствия	, Деловая игра

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					<p>стандартов, технические регламенты, другие НД для целей сертификации и декларирования, предъявляемые к ним требования. Методы сертификации: методы испытаний и способы подтверждения соответствия. Сертификаты, декларации о соответствии, знаки соответствия и знаки обращения на рынке, их назначение и статус. Правовые основы оценки и подтверждения соответствия. Федеральные законы России и организационно-методические документы, регламентирующие правила по оценке и подтверждению соответствия. Обязательная и добровольная сертификация: объекты, системы, статус. Условия ввоза на территорию России продукции, подлежащей обязательной сертификации. Декларирование соответствия: объекты, схемы, регистрация. Условия, необходимые для придания декларациям о соответствии равного с сертификатами статуса. Перечни продукции, подлежащей обязательной сертификации и декларированию.</p>			

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа сервисной деятельности. Закон РФ «О защите прав потребителей». Цели и задачи государственного надзора	2			Правила проведения сертификации и декларирования соответствия в Российской Федерации. Формы и порядок проведения сертификации, основные этапы. Основания для выдачи сертификатов и деклараций о соответствии, порядок регистрации деклараций. Правила заполнения бланков сертификатов. 20 соответствия товаров и услуг Порядок приостановления, продления срока действия, аннулирования сертификатов.	ОПК-3.3;	Знать: основания для выдачи сертификатов и деклараций о соответствии, порядок регистрации деклараций.; уметь: оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации; владеть: методами и средствами оценки соответствия товарной информации требованиям нормативной документации	, Деловая игра
3	Методы, инструменты и технологии управления качеством	4	4		Мозговой штурм, блок-схема процесса, контрольный листок, гистограмма: алгоритм построения и типы гистограмм, диаграмма Исикавы: характеристика метода, факторы группирования главных причин, причины второго и третьего уровня, стратификация данных: сущность и основные факторы, диаграмма Парето: характеристика и алгоритм построения, диаграмма рассеяния: характеристика и интерпретация, контрольная карта, контрольные карты по количественному признаку, контрольные карты по качественному признаку для дискретных случайных величин, алгоритмы построения x -	ОПК-3.3; ОПК-3.2; ОПК-3.1;	Знать: различные инструменты и технологии управления качеством; уметь: строить алгоритмы, диаграммы и гистограммы по различным признакам; владеть: Статистическим методом управления качеством.	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					R карты, рп - карты и с - карты, интерпретация контрольных карт, карта кумулятивных сумм: сущность, область применения, алгоритм построения, интерпретация.			
3	Инструменты и технологии управления качеством	4	2		Семь инструментов управления качеством Союза японских ученых и инженеров: диаграмма сродства, диаграмма связей (график связей), древовидная диаграмма, матричная диаграмма (таблица качества), стрелочная диаграмма, диаграмма про-цесса осуществления программы, матрица приоритетов. Развертывание функции качества (QFD). CALS - технологии. Диаграмма потребительской ценности. 6 Sigma.	ОПК-3.3;	Знать: Инструменты и технологии управления качеством; уметь: строить алгоритмы, диаграммы и гистограммы по различным признакам; владеть: различными методами управления качеством	, Лекции-визуализации
3	Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения	4	2		Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Создание комиссии и назначение председателя, определение состава комиссии с каждой стороны. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки с составлением	ОПК-3.1;	Знать: этапы предварительной оценки системы качества; уметь: оформлять заявки заявителя - исполнителя услуг; владеть: этапами проверки и оценки качества организации	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					<p>акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание акта. Решение о выдачи сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Виды работ при инспекционном контроле. Внеплановый инспекционный контроль. Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения работ. Конфиденциальность информации. Условия отказа в сертификации. Направления развития систем оцен-ки и подтверждения соответствия.</p>			
3	TQM и стандартизация в управлении качеством	5			<p>Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации. Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000. Модель системы менеджмента качества.</p>	ОПК-3.3;	<p>Знать: национальную систему стандартизации; Международные стандарты серии 9000, 14000 Уметь: организовывать оцен-ку качества услуг, внедрять основные положения системы менеджмента, обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; Владеть: моделью системы менеджмента качества.</p>	, Слайд-лекция
	ИТОГО:	34	16					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
2	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).	«Изучение ФЗ «О техническом регулировании» «Анализ структуры стандартов разных видов и категорий»	17	5	
2	Методы, инструменты и технологии управления качеством.	«Анализ конкретных ситуаций, связанных с выбором форм и схем обязательного подтверждения соответствия» «Анализ структуры технических регламентов на конкретную продукцию и решение ситуационных задач»	17	5	
3	Методы, инструменты и технологии управления качеством.	«Анализ конкретных ситуаций, связанных с выбором форм и схем обязательного подтверждения соответствия» «Анализ структуры технических регламентов на конкретную продукцию и решение ситуационных задач»	17	5	
3	TQM и стандартизация в управлении качеством	Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM парадигм	17	5	
ИТОГО:			68	20	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Управление качеством продукции в организации (на примере конкретной организации) 2. Разработка системы менеджмента качества на примере организации. 3. Особенности применения систем менеджмента качества в отрасли промышленности (на примере конкретной отрасли). 4. Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг. 5. Ключевые показатели и методы оценки эффективности менеджмента качества. 6. Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества. 7. Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии (организации). 8. Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии (организации) и пути её совершенствования. 9. Анализ

действующей системы управления качеством и разработка предложений по ее совершенствованию на предприятии (организации). 10. Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации). 11. Роль стандартизации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональ-ных). 12. Роль сертификации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональ-ных). 13. Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации). 14. Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении. 15. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества. 16. Методы измерений в менеджменте качества. 17. Управление рисками в системе менеджмента качества. 18. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере). 19. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на при-мере конкретного предприятия). 20. Метрологическое обеспечение качества (на примере конкретного предприятия). 21. Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении. 22. Особенности применения систем менеджмента качества в образовании. 23. Интегрированные системы менеджмента на предприятии 24. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества пред-приятия 25. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
2	Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубе-жом. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).	Основные понятия в области стандартизации.	1-4 неделя	20	20	
2	Межгосударственная система стандартизации (МГСС). Международная и региональная стандартизация	Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России	5-8 неделя	40	20	
2	Средства стандартизации и технического регулирования.	Нормативные документы: понятие, виды. Правовая база.	9-12 неделя	40	60	
2	Основные понятия в области оценки соответствия	На пути к сертификации услуг. Правило сертификации работ и услуг в РФ	13-17 неделя	29	58	
3	Сертификация и подтверждение соответствия Норматив-но-правовая база подтверждения соответствия. Декларирование соответствия	Реализация концепции совершенствования сертификации	1-4 неделя	10	12,7	
3	Декларирование соответствия	Применение автоматизированной системы обработки информации по стандартизации, сертификации, метрологии	5-8 неделя	20	40	
3	Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения	Формирование инфраструктуры систем сертификации	9-12 неделя	12	34	
3	Сертификация и подтверждение соответствия	Опрос покупателей – один из методов оценки качества продукции и услуг при их сертификации	13-17 неделя	15	30	
ИТОГО:				186	274.7	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Модуль 7 Вовлечение обучающихся в профориентационную деятельность	апрель, 2023г	Роль управления качеством услуг в профессиональной деятельности	круглый стол	ведущий преподаватель	ОПК-3.3;

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Учебное пособие по дисциплине «Стандартизация, сертификация и метрология» Учебное пособие ИП Магарин О.Г., 2014	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100002410

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Товароведение, экспертиза и стандартизация [Электронный ресурс]: учебник / А. А. Ляшко и др. - М.: Дашков и К, 2020. - 666 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1093472
Боларев, Б.П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия [Элек-тронный ресурс]: учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1068788
Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия [Электронный ресурс]: учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 297 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1003102

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий			
2	2		Ознакомительная практика
8	9		ОЛ
23	23		Стандартизация и управление качеством услуг
8	9		Преддипломная практика
ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами			
8	9		ОЛ
2	2		Ознакомительная практика
23	23		Стандартизация и управление качеством услуг
8	9		Преддипломная практика
ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством			
8	9		ОЛ
2	2		Ознакомительная практика
23	23		Стандартизация и управление качеством услуг
8	9		Преддипломная практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий					
Знать: особенности оценивания качества оказания услуг, оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; основные понятия, термины и их определения в области технического регулирования процесса сервиса; основные цели и принципы стандартизации в области сервиса; теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия товаров, услуг и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, темы рефератов, докладов и другие.



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
объектов сервиса					
Уметь: организовывать оценку качества услуг, внедрять основные положения системы менеджмента, обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методологией поиска и использования действующих технических регламентов, стандартов, сводов правил, обеспечивающих оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами					
Знать: основные нормативные и правовые документы в соответствии с направлением и профилем подготовки, организацию и технологию процесса сервиса, систему клиентских отношений и методологию выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей;	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, темы рефератов, докладов и другие.
Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; работать с нормативной и технической документацией в области оценки качества и подтверждения соответствия	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
товаров и услуг в области сервиса (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами соответствия и др.); проводить измерения и обрабатывать результаты					
Владеть: навыком оценивания качества оказания услуг, внедрения основных положений в избранной сфере профессиональной деятельности;	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством					
Знать: критерии оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания; профессиональную этику и этикет.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, темы рефератов, докладов и другие.
Уметь: организовывать метрологический контроль сервисного оборудования, проводить процедуры подтверждения соответствия товаров и услуг, проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса, применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; соблюдать требования профессиональной этики и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса					
Владеть: навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; осуществлять контроль качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету и для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
2. Структура порядок применения.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
4. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
5. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
6. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
7. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
8. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.
9. Международная организация по стандартизации (ISO).
10. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
11. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.



12. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.
13. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
14. Структура порядок применения.
15. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
16. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
17. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
18. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
19. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
20. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.

Вопросы к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

1. Международная организация по стандартизации (ISO).
2. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
3. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
4. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.
5. Понятие о техническом регулировании, технический регламент.
6. Структура порядок применения.
7. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов, система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг.
8. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
9. Анализ государственных стандартов в сфере сервиса.
10. Понятие стандартизации. Нормативные документы по стандартизации.
11. История развития стандартизации в Европе, в восточных странах, США, России.
12. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Технический регламент.
13. Международная организация по стандартизации (ISO).
14. Понятие «международный стандарт». Классификация стандартов. Порядок применения.
15. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения.
16. Условия осуществления процесса сертификации и класс сертификации в РФ.
17. Роль и значение качества в достижении успеха компании. Японская концепция основных уровней качества.



18. Конкурентоспособность продукции и ценность. Конкурентоспособность предприятия и качество.
19. Понятие качества. Эволюция понятия качества. Основные периоды развития качества. 20. Основные этапы развития управления качеством. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством.
21. Типы и виды методов управления качеством. Основные этапы жизненного цикла продукции. Принципы обеспечения качества продукции.
22. Модели обеспечения качества продукции: Цикл Деминга-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. Петля качества в ISO 8402.
23. Модели обеспечения качества продукции: Спираль качества (спираль Джурана). Инжиниринг качества Тагути. Программа ноль дефектов Ф. Кросби.
24. Модели обеспечения качества продукции: Модель управления качеством А. Фейгенбаума. Модель управления качеством Эттингера-Ситтинга.
25. Модели обеспечения качества продукции: Модель Нориаки Кано. Модель управления качеством Сегецци.
26. Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: БИП (система бездефектного изготовления продукции), СБТ (система бездефектного труда), КАНАРСПИ (система "Качество, надежность, ресурс с первых изделий").
27. Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: НОРМ (система научной организации работ по повышению моторесурса), КСУКП (комплексная система управления качеством продукции), ЕСГУКП (единая система государственного управления качеством продукции).
28. Принципы Деминга. Этапы повышения качества Джурана. План повышения качества Кросби.
29. Модель ценности услуги Зейтхамля. Сфокусированность на потребителе в TQM: модель разрывов Зейтхамля цепочки поставщик-потребитель.
30. Контрольные карты по качественному признаку, интерпретация контрольных карт, карты кумулятивных сумм.
31. Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации.
32. Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000. Модель системы менеджмента качества.



33. Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM парадигм. Принципы TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками.

34. Элементы стратегии TQM. Сфокусированность на процессе в TQM.

35. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kairyo. Политика организации в условиях TQM.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля

1. Понятие технического регулирования.
2. Какие области охватывает техническое регулирование?
3. Принципы технического регулирования.
4. Объекты технического регулирования.
5. Технический регламент: понятие, формы принятия, условия применения.
6. Какие цели достигаются при принятии технических регламентов?
7. Требования технических регламентов.
8. На каких стадиях жизненного цикла продукции осуществляется государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов?
9. Ветеринарно-санитарные и фитосанитарные требования и меры: понятие, особенности применения, объекты.
10. Понятие стандартизации.
11. Цели и задачи стандартизации.
12. Какие документы относятся к области стандартизации?
13. Какие из перечисленных документов содержат обязательные требования:
 - национальные стандарты;
 - технические регламенты;



- отраслевые стандарты;
- технические условия;
- общероссийские классификаторы.

14. Методы стандартизации.

15. При разработке каких нормативных документов используется метод систематизации объектов?

16. Каким образом комплексная стандартизация позволяет повысить качество продукции?

17. Почему опережающая стандартизация позволяет повысить конкурентоспособность продукции?

18. Как расшифровать аббревиатуры ГОСТ, ГОСТ Р, ДИН?

19. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?

20. Какой вариант применения международного стандарта в РФ реализован в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 (судя по обозначению)?

21. Какой вариант применения международного стандарта в РФ реализован в стандарте ГОСТ Р 50231 – 92 (ИСО 7173 – 89) (судя по обозначению)?

22. Назовите основные правила, предусматриваемые Соглашением по техническим барьерам в торговле.

23. Требования, каких международных профессиональных объединений следует учитывать при продвижении товара на внешний рынок?

24. Приведите примеры технических барьеров из области стандартизации.

25. Каким документом в странах Евросоюза представлено техническое законодательство?

26. Какой основной документ является главным результатом работ по Единой системе классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации?

27. В каких случаях технические условия выполняют роль нормативных документов?



28. Перечислите объекты технических условий.

29. Укажите приоритетные направления технического регулирования в области стандартизации.

30. Подтверждение соответствия: понятие, формы. Знаки соответствия.

31. Участники процедуры подтверждения соответствия, их права и обязанности.

32. Правовая база подтверждения соответствия.

33. Кто имеет право самостоятельно без участия третьей стороны декларировать соответствие?

34. Назовите законодательные акты, регулирующие процедуру обязательной сертификации отечественной продукции.

35. Назовите законодательные акты, регулирующие процедуру обязательной сертификации продукции, ввозимой на территорию России.

36. Кто утверждает номенклатуру продукции, подлежащей обязательной сертификации? Кто вводит ее в действие?

37. Кто утверждает перечень продукции, подлежащей декларированию соответствия?

38. Какими знаками маркируется продукция, прошедшая подтверждение соответствия по обязательным формам?

39. Кто имеет право заверять копию сертификата соответствия? Что такое схема сертификации?

40. Каково назначение инспекционного контроля?

Тестовые задания для проведения остаточного контроля знаний по дисциплине

ВАРИАНТ 1

1. В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:

а) - соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;

б) - совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые

придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;



с) - согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);

d) - документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

2. Система управления (менеджмента) качества впервые была научно

обоснована в трудах:

a) - Г. Форда;

b) - Ф. Тейлора;

с) - А. Файоля;

d) - Э. Деминга;

e) - К. Маркса.

3. Показатель качества товара (услуги) это:

a) - количественная характеристика одного или нескольких свойств товара

(услуги), определяющих его (ее) качество;

b) - численная оценка уровня качества товара (услуги);

с) - вербальная оценка уровня качества товара (услуги);

d) - надежность, безопасность и доступность товара (услуги);

e) - объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее)

оказании и потреблении.

4. TQM это:

a) - постоянное улучшение качества;

b) - концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;



- c) - ответственность руководства за обеспечения качества продукции;
- d) - совокупность современных представлений о качестве продукции;
- e) - объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

5. В соответствии с современными представлениями субъектом управления

качеством является:

- a) - руководство предприятия;
- b) - система управления (менеджмента) качества;
- c) - потребитель товара (услуги);
- d) - производитель товара (услуги);
- e) - государство.

6. В соответствии с современными представлениями объектом управления в

системе менеджмента качества является:

- a) - руководство предприятия;
- b) - качество товара (услуги);
- c) - потребитель товара (услуги);
- d) - производитель товара (услуги);
- e) - государство.

7. В соответствии с современными представлениями органом управления

качеством на предприятии является:



- a) - руководство предприятия;
- b) - система управления (менеджмента) качества;
- c) - потребитель товара (услуги);
- d) - производитель товара (услуги);
- e) - государство.

8. Существуют следующие методы управления качеством:

- a) - рыночный;
- b) - директивный;
- c) - смешанный;
- d) - все перечисленные выше;
- e) - все перечисленные выше и нормативный метод.

9. В условиях современной рыночной экономики чаще всего используется

следующий метод управления качеством:

- a) - рыночный;
- b) - директивный;
- c) - смешанный;
- d) - административный;
- e) - нормативный.

10. В условиях современной рыночной экономики следующий метод управления качеством является самым лучшим для любой отрасли:

- a) - рыночный;



b) - директивный;

c) - смешанный;

d) - нормативный;

e) - ни один метод не является универсальным, все зависит от особенностей

отрасли и товара.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методические материалы при приеме зачета

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (семестров) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении профессиональных задач.

Шкала оценивания	Оценка	Критерии выставления оценки
Двухбалльная шкала	Не зачтено	Не выполнено
	Зачтено	Выполнено

Методические материалы при приеме экзамена

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (семестров) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении профессиональных задач.

Шкала оценивания	Оценка	Критерии выставления оценки
100-процентная шкала	Неудовлетворительно	менее 50 % правильных ответов
	Удовлетворительно	50- 69 % правильных ответов
	Хорошо	70-84 % правильных ответов
	Отлично	85-100 % правильных ответов



Двухбалльная шкала	Незачтено	Не выполнено
	Зачтено	Выполнено
Четырехбалльная шкала	Неудовлетворительно	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.
	Удовлетворительно	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
	Хорошо	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
	Отлично	Обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Методические материалы по оценке курсовой работы

Оценкой «отлично» оценивается курсовая работа, которая по содержанию и оформлению соответствует Методическим рекомендациям. Содержит грамотно и логически изложенный теоретический материал, достаточно глубокие экспериментальные исследования по теме курсовой работы, результаты которых подвергнуты обработке и оформлены в виде таблиц, рисунков. Выводы соответствуют содержанию работы с указанием рекомендаций по практическому применению. На работу имеется отличная рецензия научного руководителя, обучающийся при защите курсовой работы показывает глубокие знания вопроса.

Оценкой «хорошо» оценивается курсовая работа, которая по содержанию в целом отвечает требованиям, что и работа, определяемая оценкой «отлично». По работе имеются отдельные недостатки в оформлении и содержании (недостаточно полный эксперимент, неконкретные выводы и рекомендации к практическому внедрению и др.). На работу имеется хорошая рецензия научного руководителя, при защите студент без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценкой «удовлетворительно» оценивается курсовая работа, имеющая ряд недочетов, слабый литературный обзор без анализа имеющихся данных, в работе отмечается непоследовательное изложение материала, приведены рекомендации, не подтвержденные



экспериментальными данными, имеются существенные недостатки в оформлении работы. В рецензии научного руководителя имеются замечания по отношению студента к выполнению курсовой работы и по её содержанию. При защите студент показывает недостаточное знание изучаемой проблемы.

Оценкой «неудовлетворительно» оценивается курсовая работа, которая не соответствует требованиям Методических рекомендаций. В работе предоставлен слабый обзор ограниченного количества литературных источников, практически отсутствуют экспериментальные исследования, выводы носят поверхностный характер, имеются стилистические неточности, орфографические ошибки, список использованной литературы оформлен с нарушениями требований ГОСТа. В отзыве научного руководителя имеются критические замечания. При защите обучающийся плохо или вообще не отвечает на поставленные вопросы.

Методические материалы по оценке реферата

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия либо по желанию студентов, либо в соответствии со списком студентов.

Объем реферата – 20-22 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Введение должно содержать указания на актуальность темы, степень ее разработанности, а также значимость тех работ, которые будут использованы в реферате, и указание на тот вклад, который авторы данных работ внесли в науку (с указанием фамилий авторов и их трудов), аргументацию личной заинтересованности по написанию именно этой темы.

Основная часть работы предполагает характеристику основных научных исследований по данной проблеме (1-3 исследований). Студенту предлагается не просто изложить те или иные взгляды на проблему конкретного автора, но и проследить эволюцию этих взглядов (в частности, исходя из особенностей того исторического периода, когда была написана данная работа, или других факторов); прокомментировать их, подчеркнуть необходимость переосмысления этих взглядов на данном этапе развития современного общества или же их значимость и в настоящее время. Изложение каждого исследования рекомендуется располагать в последовательном порядке, одно за другим. Сноски обязательно делаются с указанием той или иной страницы.

Примерный список литературы по темам рефератов приводится ниже. Кроме того, студент по своему желанию может выбрать соответствующую литературу, не входящую в данный список. Заключение содержит основные выводы, к которым пришел студент, анализируя указанную тему.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста:

а) актуальность темы исследования;

б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы;



в) умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;

г) самостоятельность оценок и суждений;

д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса:

а) соответствие плана теме реферата;

б) соответствие содержания теме и плану реферата;

в) полнота и глубина знаний по теме;

г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу

Обоснованность выбора источников:

а) оценка использованной литературы: привлечены ли

наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению:

а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;

б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;

в) соблюдение требований к объёму реферата.

Обучающийся представляет реферат на рецензию не позднее указанного срока. Для устного выступления учащемуся достаточно 10-20 минут.

За подготовку реферата

Критерии оценивания реферата:	
«Отлично»	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«Хорошо»	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«Удовлетворительно»	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время



	защиты отсутствует вывод.
«Неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Методические материалы по оцениванию тестирования

Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе, Интернет-экзамен, Интернет-тренажеры. Время тестирования, обычно не менее 40 минут. Результаты тестирования проверяет преподаватель. Критерии оценивания теста и дидактические единицы, для которых составлены тестовые задания, сообщаются студенту обычно на первом занятии по дисциплине.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия [Электронный ресурс]: учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 297 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1003102
Боларев, Б.П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1068788

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Товароведение, экспертиза и стандартизация [Электронный ресурс]: учебник / А. А. Ляшко и др. - М.: Дашков и К, 2020. - 666 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1093472

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: <https://www.book.ru/cat/578/1>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. <http://znanium.com/catalog/> IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". - Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. <http://www.iprbookshop.ru/586.html> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и



распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <https://нэб.пф/eLIBRARY.RU> : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: <https://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. <https://cyberleninka.ru/> Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. </index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya> Ресурсы открытого доступа Министерство экономического развития Российской Федерации - <https://www.economy.gov.ru/> <https://www.economy.gov.ru/>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Формы проведения занятий

Очная форма обучения: Лекции – 34 часа, практические занятия – 68 часов.

Заочная форма обучения: Лекции – 16 часов, практические занятия – 20 часов.

Формы контроля:

Допуском к зачету является выполнение всех предусмотренных учебным планом практических работ и их защита.

Допуском к сдаче экзамена является выполнение всех предусмотренных учебным планом практических работ и защита курсовой работы.

Промежуточный контроль – зачет, экзамен.

Порядок изучения дисциплины

(Последовательность действий обучающегося при изучении дисциплины)

Для бакалавров очной формы обучения

Учебный план дисциплины предусматривает проведение лекционных и практических занятий. Материал разбит на разделы, каждый из которых включает лекционный материал, практические работы и перечень тем предназначенных для самостоятельного изучения.

После каждого лекционного занятия студент должен просмотреть законспектированный материал, с помощью учебной литературы, рекомендованных источников сети Интернет разобрать моменты оставшиеся непонятными, ответить на контрольные вопросы, приводимые в конце каждой темы. В случае если на какие-то вопросы найти ответ не удалось, студент должен обратиться на следующем занятии за разъяснениями к преподавателю.

Практические работы предназначены для закрепления теоретического материала, получения практических навыков, формирования отдельных компетенций. Перед занятием обучающийся должен повторить относящийся к указанной преподавателем теме материал. Во время проведения практического занятия студент должен выполнить все необходимые расчеты, произвести требуемые измерения, провести их обработку и т.д. По итогам выполненной работы необходимо представить результаты преподавателю, ответить на контрольные вопросы.

Для полноценного освоения тем, вынесенных на самостоятельное изучение необходимо пользоваться литературой имеющейся в

библиотеке и рекомендованной преподавателем, доступными источниками электронной библиотечной системы и сети Интернет. В рабочей программе по дисциплине приводится перечень всех изучаемых тем, практических работ, а также основная, дополнительная литература, ссылки на источники из электронной библиотечной системы и сети Интернет. В случае если какие-то вопросы остаются неясными во время аудиторных занятий или консультаций необходимо обратиться к преподавателю.

Промежуточный контроль –зачет, экзамен - проводится очно, в устной форме. На подготовку к ответу студенту отводится не менее 40 мин.

Для студентов заочной формы обучения

Аудиторные занятия состоят из лекций и практических работ в период ус-тановочной и экзаменационной сессий.

В период установочной сессии студенты знакомятся также с перечнем изучаемых тем, выполняемых практических работ, контрольных вопросов, правилами выполнения заданий, расписанием консультаций.

В период между установочной и экзаменационной сессиями обучающийся знакомится с вынесенными на самостоятельное изучение темами. В случае возникновения вопросов студент может обратиться к преподавателю лично или по электронной почте. В экзаменационную сессию обучающийся представляет результаты выполнения практических работ, отвечает на вопросы преподавателя по ним.

Промежуточный контроль – зачет, экзамен проводится очно, в устной форме. На подготовку к ответу студенту отводится не менее 40 мин.

Рекомендации по работе с рекомендуемой литературой

В рабочей программе содержится перечень всех изучаемых в рамках данного курса тем, практических работ и рекомендованных при их изучении источников. Необходимо помнить, что в конспекте лекций содержится только минимально необходимый теоретический материал, при самостоятельном изучении тем, подготовке к лабораторным работам и промежуточному контролю необходимо пользоваться рекомендованной как основной и дополнительной литературой, так и источниками электронных библиотечных систем и сети Интернет.

Литература, рекомендуемая в качестве основной, наиболее полно отражает содержание данного курса, поэтому при подготовке необходимо преимущественно пользоваться ею, но отдельные из рассматриваемых вопросов лучше освещены в специальных источниках, которые приводятся в списке дополнительной литературы. Также туда отнесены источники, содержащие необходимый справочный материал, дающие ретроспективный обзор рассматриваемых тем, необходимые при подготовке докладов, рефератов.

Рекомендации по работе с тестовой системой

Промежуточное тестирование является одним из видов контроля знаний студентов, позволяющим преподавателю выставить оценку в ведомость учета успеваемости. Преподаватель имеет право проводить дополнительные мероприятия по выявлению достижений студента для обоснованного выставления оценки.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
Ресурсы открытого доступа
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Министерство экономического развития Российской Федерации - https://www.economy.gov.ru/
СYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru// - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие



Название
междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Лаборатория метрологии, стандартизации и сертификации; Кабинет стандартизации, сертификации (1-309) 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Комплект учебного оборудования «Электрические измерения и основы метрологии», комплект учебно-лабораторного оборудования «Приборы и методы измерения давления», комплект учебного оборудования «Методы измерения температуры и влажности».	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (1-311) 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Учебная мебель на 50 посадочных мест, доска, переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран)	
В качестве аудитории для самостоятельной работы студентов возможно использование следующих аудиторий: компьютерный класс, читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.	Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader»;

