

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16.07 Стандартизация и сертификация в сервисе
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2021)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование навыков в использовании знаний основ стандартизации и сертификации, нормативно-технической документации в профессиональной деятельности в сфере сервиса

Задачи изучения дисциплины:

- изучение теоретико-методологических основ стандартизации и сертификации;
- формирование у студентов системных научных знаний в области стандартизации и сертификации;
- ознакомление с правовыми основами разработки и применения стандартов, нормативно-правовой базой сертификации услуг;
- ознакомление с международными стандартами в сфере услуг России;
- ознакомление с проблемами применения национальных стандартов в сфере услуг а в России

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина базируется на знании основ сервисной деятельности, технологических процессов в сервисе и т.д. Смежные дисциплины: Сервисная деятельность, Проектирование услуг, Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Безопасность жизнедеятельности.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		
--	--	--

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3	ОПК-3.2.Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	<p>Знать: основные понятия, связанные с системой менеджмента качества; ГОСТ Р ИСО 9001; принципы менеджмента качества</p> <p>Уметь: применять требования ГОСТ Р ИСО 9001 к деятельности организации</p> <p>Владеть: приемами построения системы менеджмента качества</p>
ОПК-3	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знать: основы технического регулирования и стандартизации; технические регламенты и стандарты, относящиеся к профессиональной деятельности; процедуры подтверждения соответствия; органы по сертификации</p> <p>Уметь: осуществлять поиск стандартов и технических регламентов; осуществлять поиск актуальной нормативно-правовой документации; использовать официальные сайты государственных органов; определять требования к услуге; устанавливать круг заинтересованных сторон;</p> <p>Владеть: навыками поиска</p>

		нормативно-правовой документации и стандартов на соответствующих официальных сайтах; навыками работы с нормативной документацией; навыками установления соответствия услуги предъявляемым требованиям
ПК-3	ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<p>Знать: определение и эволюция понятия "качество"; требования к качеству; понятие "заинтересованные стороны"; современные модели систем качества</p> <p>Уметь: использовать известные технологии и модели систем качества</p> <p>Владеть: навыками оценки актуальности нормативно-правовой документации и стандартов; навыками проведения сравнительного анализа различных версий документов</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1.1	Теоретические основы метрологии, основные понятия и определения	Основные понятия метрологии	8	2	2	0	4
2	2.1	Стандартизация. Сущность	Техническое регулирование и	32	8	8	0	16

		и основные понятия стандартизации и	стандартизация. Уровни стандартизации. Управление качеством на основе стандартов ИСО. Система менеджмента качества					
3	3.1	Сертификация. Сущность и основные понятия сертификации	Формы подтверждения соответствия. Сертификация систем качества	20	5	5	0	10
4	4.1	Контроль качества	Модели систем качества	12	2	2	0	8
Итого				72	17	17	0	38

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные понятия метрологии	Предмет и задачи метрологии. Роль измерений и значение метрологии. Основные понятия метрологии, параметры и термины. Физические величины. Единицы физических величин. Средства измерений. Законодательная и нормативная база обеспечения единства измерений.	2
2	2.1	Техническое регулирование и стандартизация	Общие положения. Цели и задачи стандартизации. Составные элементы стандартизации. Объекты стандартизации, их характеристика. Принципы стандартизации. Порядок разработки ГОСТов. Обновление, изменение и пересмотр стандартов. Порядок разработки СТП, ТУ и СТО.	2
	2.1	Уровни стандартизации и	Международная система стандартизации; международные организации по стандартизации; региональная система стандартизации; региональные организации по стандартизации; национальная система	2

			стандартизации; национальный орган по стандартизации	
	2.1	Управление качеством на основе стандартов ИСО	Стандарты ИСО серии 9000	2
	2.1	Система менеджмента качества	Процессный подход. Цикл Шухарта-Деминга. Рискоориентированное мышление	2
3	3.1	Формы подтверждения соответствия	Формы и объекты подтверждения соответствия; знак обращения на рынке; знак соответствия; органы по сертификации	3
	3.1	Сертификация систем качества	Процедура сертификации; органы по сертификации	2
4	4.1	Модели систем качества	Шесть сигм, сбалансированная система показателей, бенчмаркинг	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные понятия метрологии	Международная система единиц СИ. Эталоны единиц физических величин	2
2	2.1	Техническое регулирование и стандартизация	Технические регламенты в сфере услуг	2
	2.1	Уровни стандартизации	Межгосударственные и национальные стандарты для сферу услуг	2
	2.1	Управление качеством на основе стандартов ИСО	ГОСТ Р ИСО 9001	2
	2.1	Система	Система менеджмента качества.	2

		менеджмента качества	Процессный подход. Риск-ориентированное мышление	
3	3.1	Формы подтверждения соответствия	Подтверждение соответствия	3
	3.1	Сертификация систем качества	Сертификация систем менеджмента качества	2
4	4.1	Модели систем качества	SWOT-анализ деятельности организации в сфере услуг	2

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Погрешности измерений. Метрологическая служба. Поверка и калибровка средств измерений .	Анализ нормативных документов Работа с электронными образовательными ресурсами Подготовка конспекта	4
2	2.1	Правовые основы стандартизации. Стандарты Ворлдскиллс	Анализ нормативных документов Работа с электронными образовательными ресурсами Подготовка конспекта	16
3	3.1	Методы и формы сертификации. Схемы сертификации продукции. Ответственность за нарушение правил	Анализ нормативных документов Работа с электронными образовательными ресурсами Подготовка конспекта	10

		обязательной сертификации		
4	4.1	Модели систем качества: SWOT-анализ, кайдзен	Работа с электронными образовательными ресурсами Подготовка конспекта	8

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Атрошенко Ю.К., Кравченко Е.В. Метрология, стандартизация и сертификация. Сборник лабораторных и практических работ: учеб. пособие для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 176 с. <https://www.biblioonline.ru/viewer/18C32525-494B-4B6A-94C4-3B1E93B5A3EA#page/2>. ЭБС ЮРАЙТ

2. Сергеев А.Г., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник и практикум для академического бакалавриата. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2015. – 820 с. <https://www.biblioonline.ru/viewer/1CEC0D2A-56B2-4F2E-9DBE-13571FFC5F0E#page/2>. ЭБС ЮРАЙТ

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для академического бакалавриата. 5 изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 829. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B3B899AA-6107-493C-89F0-97A2811024B5#page/2>.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Федеральный портал «Российское образование»: новости, статьи, экспертные комментарии о развитии системы образования и воспитания	http://www.edu.ru/
Универсальная научно-популярная энциклопедия Кругосвет	https://www.krugosvet.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекции.

Во время проведения лекционного занятия все студенты ведут конспекты лекций, которые ориентированы на одновременную со слушанием и визуальным восприятием презентации мыслительную переработку материала. Цель лекционных занятий -обратить внимание на общую схему построения соответствующего раздела, темы дисциплины, раскрыть их

содержание, подчеркнуть важнейшие места, указать главные практические приложения теоретического материала, подробно рассмотреть отдельные вопросы программы, отсутствующие или недостаточно полно освещенные в рекомендуемых учебных пособиях. При конспектировании лекций необходимо учитывать рекомендации преподавателя по методике конспектирования, правильному оформлению записей.

Практические работы.

Углубление и закрепление теоретических знаний и их проверка проходят во время практических занятий. Они проводятся после изучения больших по содержанию тем и разделов. Базируясь на полученных знаниях, навыках и умениях, — метод практических работ обеспечивает углубление, закрепление и конкретизацию приобретенных знаний. Формируя способы научного анализа теоретических положений, укрепляет связь теории и практики в учебном процессе и жизни. Он вооружает студентов комплексными, интегрированными навыками и умениями, необходимыми в производственной деятельности. При выполнении практических работ можно пользоваться справочным материалом. Данные работы носят как репродуктивный, так и поисковый характер. Формы работы фронтальная и индивидуальная.

Деятельность студентов состоит из следующих компонентов:

1. Работа с лекционным материалом и учебной литературой на стадии подготовки к практической работе.
2. Участие в учебном задании.
3. Анализ выполненной работы.

В конце занятия преподаватель оценивает работу студентов.

Самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах.

Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать:

- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к лабораторным занятиям;
- изучения теоретического курса, выделенного программой для самостоятельного изучения;
- выполнения контрольных работ;
- подготовки к тестированию и т.д.;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях.
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов по отдельным вопросам изучаемой темы.

Изучая материал по учебным пособиям, следует переходить к следующему вопросу только

после правильного понимания предыдущего, выполняя на бумаге все вычисления (в том числе и те, которые ради краткости опущены в учебнике) и вычерчивая имеющиеся в пособиях диаграммы и графики. Особое внимание следует обращать на определение основных понятий, необходимо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения, и уметь приводить аналогичные примеры самостоятельно. При изучении материала по учебным пособиям полезно вести конспект, в который рекомендуется выписывать определения, формулировки, уравнения и т. п. На полях конспекта следует отмечать вопросы, выделенные студентом для получения консультации преподавателя. Выводы и формулы рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы при перечитывании конспекта они выделялись и лучше запоминались. Особое внимание следует уделить приобретению навыков решения задач – теоретические знания надо научиться применять на практике. Для этого, изучив материал данной темы, надо разобраться в решениях соответствующих задач, которые приводятся в учебнике, обратив внимание на методические указания по их решению. Закончив изучение темы, нужно осуществить самопроверку, то есть ответить на контрольные и тестовые вопросы по каждой теме. Следует иметь в виду, что в различных учебниках материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос данной темы может оказаться в другой главе учебника, но на изучении курса в целом это существенного влияния не оказывает.

Разработчик/группа разработчиков:
Марина Ивановна Мелихова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.