МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» является подготовка кадров нового типа в области торговли, востребованных на рынке труда, обладающих высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций в области сервисного обслуживания, а так же качества подготовки высококвалифицированного и конкурентоспособного бакалавра данной профессиональной сферы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: Диагностика персонального образа потребителя, Экономика, Системный анализ в сервисе, Правоведение, Маркетинг в сервисе, Безопасность жизнедеятельности, Управление проектами в сервисе, Основы ценообразования в сервисе, Экономика малого бизнеса, Организация и планирование деятельности торгового предприятия, Менеджмент на торговом предприятии, Маркетинг торговых предприятий региона, Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Бизнес-процессы торговых предприятий, Материально-техническая база и оформление предприятий сервиса в торговле, Проектирование процесса предоставления услуг, Организация сервисных услуг в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле; прохождению учебной практики, ознакомительной практики, производственных практик – проектно-технологической практики, организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

– основы современных технологий сбора, обработки и представления информации;
– этапы развития предметной области;
– содержательные, методологические и мировоззренческие связи предметной области со смежными научными областями.

Уметь:

– анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения;
– получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников;
– анализировать ранее сложившиеся в науке оценки информации;
– аргументировано формировать собственное суждение и оценку информации;
– использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации;
– соотносить основные этапы развития предметной области с ее актуальными задачами, методами и концептуальными подходами, тенденциями и перспективами ее современного развития;
– устанавливать содержательные, методологические и мировоззренческие связи предметной области со смежными научными областями.

Владеть:

– навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их

противоречий и поиска достоверных суждений;
– технологиями анализа и синтеза информации на основе системного подхода;
– способами совершенствования профессиональных знаний и умений путем использования информационной среды;
– высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности ;
– умением выявлять и оценивать имеющиеся достоинства и недостатки профессиональной деятельности, делать обоснованные выводы.

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

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Качество	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. 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
Безопасность обслуживания	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– российские и международные стандарты качества (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-7 (индикаторы 1,2);

– российские и международные стандарты качества (ОПК-7 (индикаторы 1,2).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– организовывать оценку качества услуг (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества(ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– организовывать оценку качества услуг (ОПК-7 (индикаторы 1,2);

– обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-7 (индикаторы 1,2);

– внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества (ОПК-7 (индикаторы 1,2).

Владеть:

– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– методами контроля и оценки качества сервисных услуг (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– навыками обеспечения качества оказания услуг (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3 (индикаторы 1,2,3);

– методами контроля и оценки качества сервисных услуг (ОПК-7 (индикаторы 1,2);

– навыками обеспечения качества оказания услуг (ОПК-7 (индикаторы 1,2);

– навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-7 (индикаторы 1,2).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения
Объём дисциплины составляет 7 зачётные единицы (189 час.)
Контактная работа 65,08 час.
Самостоятельная работа 123,92 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 сем.		2 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	44,75	13,5	54
Практические занятия	12		13,5	
Лабораторные работы	12		-	
Зачет	0,25	-	-	-
Групповые консультации перед экзаменом	-	-	1,5	-
Экзамен	-	-	0,33	25,17
Всего	36,25	44,75	28,83	79,17

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 7 зачётные единицы (189 час.)
Контактная работа 21,58 час.
Самостоятельная работа 167,42 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 курс		2 курс		3 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	48	3	90	-	20,25
Лабораторные работы	-		3		-	
Практические занятия	3		9		-	
Зачёт	-	-	0,25	2,75		
Экзамен					0,33	6,42
Всего	6	48	15,25	92,75	0,33	26,67

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Качество	1	3	3	3	10	Выполнение практических по теме
2.	Управление качеством	1	3	3	3	10	Выполнение практических работ по теме
3.	Основы стандартизации	1	3	3	3	10	Выполнение практических работ по теме
4.	Государственная система стандартизации (ГОС)	1	3	3	3	14,75	Выполнение практических работ по теме. Тестирование
Всего за 1 семестр			12	12	12	44,75	Зачет
5.	Национальная система стандартизации	2	3	-	3	15	Выполнение практических и

							лабораторных работ по теме
6.	Основы сертификации	2	3	-	3	15	Выполнение практических и лабораторных работ по теме
7.	Законодательная база и потребитель	2	3	-	3	15	Выполнение практических и лабораторных работ по теме
8.	Особенности стандартизации в сфере торгового сервиса	2	4,5	-	4,5	9	Выполнение практических и лабораторных работ по теме. Тестирование
Всего за 2 семестр			13,5	-	13,5	54	Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Курс**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
9.	Качество	1	1,5	-	1,5	24	Выполнение практических по теме
10.	Управление качеством	1	1,5	-	1,5	24	Выполнение практических по теме
Всего за 1 курс			3	-	3	48	
11.	Основы стандартизации	2	0,75	0,75	1,5	18	Выполнение практических и лабораторных работ по теме
12.	Государственная система стандартизации (ГОС)	2	0,75	0,75	1,5	24	Выполнение практических и лабораторных работ по теме. Тестирование

13.	Национальная система стандартизации	2	0,75	0,75	3	24	Выполнение практических и лабораторных работ по теме
14.	Основы сертификации	2	0,75	0,75	3	24	Выполнение практических и лабораторных работ по теме
Всего за 2 курс			3	3	9	90	Зачет
15.	Законодательная база и потребитель	3	-	-	-	10	Рефераты по теме
16.	Особенности стандартизации в сфере торгового сервиса	3	-	-	-	10,25	Рефераты по теме. Тестирование
Всего за 3 курс			-	-	-	20,25	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Качество.

Сущность качества. Характеристика требований качества. Оценка качества. Система качества. Стадии жизненного цикла продукции. Характеристика качества товаров. Показатели качества товаров.

Тема 2. Управление качеством.

Международный стандарт ИСО серии 9000 в системах управления качеством продукции. Обеспечение качества товаров как основная цель деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации. Управление качеством в сфере образования.

Тема 3. Основы стандартизации.

Термины и определения. Уровни стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Краткая история развития стандартизации. Цели, принципы, функции стандартизации.

Тема 4. Государственная система стандартизации (ГОС).

Ответственность за нарушение обязательных требований стандартов. Правовые основы, задачи и организация госнадзора. Правила проведения госнадзора. Порядок разработки стандартов. Общая характеристика системы. Органы и службы стандартизации Российской Федерации. Общая характеристика стандартов резных категорий, видов. Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативной документации по стандартизации.

Тема 5. Национальная система стандартизации.

Концепция национальной системы стандартизации совершенствования ГСС. ГСС и перспективы вступления России во Всемирную торговую организацию. Методы стандартизации. Стандартизация в сфере образования.

Тема 6. Основы сертификации.

Основные термины и понятия сертификации продукции и услуг. Краткая история развития сертификации. Цели сертификации. Сущность и система добровольной сертификации. Испытательные лаборатории и их аккредитация. Принципы сертификации. Критерии характеристик товаров, подлежащих сертификации. Порядок проведения сертификации продукции. Органы по сертификации продукции.

Тема 7. Законодательная база и потребитель.

Закон «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг». Ответственность за нарушение обязательных требований госстандартов при производстве продукции (оказании услуг) и правил сертификации. Сертификация в сфере образования.

Тема 8. Особенности стандартизации в сфере услуг.

Качество услуги. Показатель качества услуги. Требования социального назначения услуги торговли. Требования функциональной пригодности услуги торговли. Требования эргономики услуги торговли. Требования эстетики. Требования безопасности услуг розничной торговли. Требования охраны окружающей среды. Перечень показателей услуг розничной торговли. Национальный стандарт Российской Федерации (Услуги торговли). Проблемы в области оценки качества услуг торговли.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При реализации различных видов учебных занятий предусматривается использование следующих образовательных технологий: технология проблемного обучения, технология развития критического мышления, проектная технология, рейтинговой технологии, технология учебной дискуссии.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии, технологии смешанного обучения, поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине осуществляется в следующих формах:

1) доклады и сообщения по тематике практических занятий;

2) выполнение контрольных и лабораторных работ.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к рабочей программе. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются контрольные работы, подготовка к семинарским занятиям, которые выполняются самостоятельно. На зачете/экзамене по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются тестами и собеседованием, используется смешанная форма проведения зачета/экзамена, а также рейтинговая (накопительная) система оценивания результатов обучения.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете/экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете/экзамене в течение 35 минут. Тест-билет содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 балла, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование осуществляется по билетам, состоящим из 2 вопросов.

Ответ на каждый вопрос оценивается 7,5 баллами. При оценивании учитываются следующие критерии:

7,5 баллов – вопрос раскрыт полностью;

6 баллов – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

4,5 балла – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит значительные неточности;

3 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

1,5 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит значительные неточности;

0 баллов – вопрос не раскрыт.

Максимум за собеседование – 15 баллов.

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете/экзамене.

Оценка на зачете/экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

На зачете/экзамене по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются тестами и собеседованием, используется смешанная форма проведения зачета/экзамена.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете/экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете/экзамене в течение 35 минут. Тест-билет содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 балла, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование осуществляется по билетам, состоящим из 2 вопросов.

Ответ на каждый вопрос оценивается 7,5 баллами. При оценивании учитываются следующие критерии:

7,5 баллов – вопрос раскрыт полностью;

6 баллов – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

4,5 балла – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит значительные неточности;

3 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

1,5 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит значительные неточности;

0 баллов – вопрос не раскрыт.

Максимум за собеседование – 15 баллов.

Оценка на зачете/экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине в полном объёме представлен в Приложении 2 к рабочей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии : учебник / Г. Д. Крылова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 672 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684557. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01295-7. – Текст : электронный.
2. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086. – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.
3. Стандартизация продукции, процессов и услуг: учебно-практическое пособие. – Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. – 297 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767. – ISBN 978-5-93088-107-3. – Текст : электронный.

–дополнительная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370. – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.
2. Басаков, М. И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии : учебное пособие / М. И. Басаков. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Ростов-на-Дону : МарТ, 2002. - 256 с.
3. Голуб, О. В. Стандартизация, метрология и сертификация : учебное пособие / О.В. Голуб, И.В. Сурков, В.М. Позняковский. – Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2009. – 335 с. : табл., схем. – (Университетская серия). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57452. – ISBN 978-5-379-00688-4. – Текст : электронный.
4. Гончаров А. А. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие для

студентов высших учебных заведений / А. А. Гончаров, В. Д. Копылов. - 6-е изд. ; стер. - Москва : Академия, 2008. - 240 с.

5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.
6. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558. – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.
7. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и сертификация : учебник / И. М. Лифиц. - 3-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : ЮРАЙТ, 2004. - 336 с.
8. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством / М.И. Николаев. – 2-е изд., испр. – Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 116 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429090. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
9. Основы стандартизации, метрологии и сертификации : учебник / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов и др. ; ред. В.М. Мишин. – Москва : Юнити, 2015. – 447 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01173-8. – Текст : электронный.
10. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг : учебное пособие / В.И. Федюков, О.Г. Тарасова, Е.Ю. Салдаева и др. ; под общ. ред. В.И. Федюкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015. – 104 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262. – Библиогр.: с. 89-91. – ISBN 978-5-8158-1498-1. – Текст : электронный.
11. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512. – Библиогр.: с. 160-161. – ISBN 978-5-4475-8787-1. – DOI 10.23681/455512. – Текст : электронный.
12. Тарасова, О.Г. Стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг : учебное пособие / О.Г. Тарасова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 84 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494337. – Библиогр.: с. 56-57. – ISBN 978-5-8158-1995-5. – Текст : электронный.
13. Тепман, Л.Н. Управление качеством : учебное пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. – Москва : Юнити, 2015. – 352 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01274-2. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

http://fgosreestr.ru/registry/primernaya-osnovnaya-obrazovatelnaya-programma-srednego-obshhego-obrazovaniya/Примерная образовательная программа среднего общего образования.

https://go.mail.ru/search?q/ФГОС+реестр.

https://fgos.ru/ФГОС

https://portal.iv-

edu.ru/dep/mouoshuya/shuya_school8/information/teacher/Forms/AllItems.aspx/Официальный сайт МОУ СОШ №8 г.о. Шуя Ивановской области.

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://www.biblioclub.ru/ по паролю.;

Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» http://www.rucont.ru/;

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.

КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/

Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины «Основы метрологии, стандартизации и сертификации» используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

Информационно-поисковые системы сети Интернет, в том числе Yandex, Google, Rambler, Yahoo!, и другие; электронные каталоги и ресурсы web-сайтов отечественных и зарубежных библиотек.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).
4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного и семинарского типов, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные пособия (презентации, электронные словари), электронные плакаты НПИ «Учебная техника и технологии» ЮУрГУ.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: Ю.С. Нанакина, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса
«11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1 СЕМЕСТР

Практическое занятие № 1

Качество

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Основные понятия качества.
2. Стадии жизненного цикла продукции.
3. Показатели качества.

Практическое занятие № 2

Управление качеством

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Управление качеством.

2.Международный стандарт ИСО серии 9000 в системах управления качеством продукции.

3. Управление качеством в сфере образования.

Практическое занятие № 3

Основы стандартизации

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Термины и определения стандартизации.
2. Уровни стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации.
4. Краткая история развития стандартизации.
5. Цели, принципы, функции стандартизации.

Практическое занятие № 4

Государственной системы стандартизации (ГОС)

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Правовые основы, задачи и организации госнадзора;
2. Проведение госнадзора.
3. Порядок разработки стандартов.
4. Органы и службы стандартизации Российской Федерации.
5. Виды (категории) стандартов.
6. Нормативная база стандартизации.

2 СЕМЕСТР

Практическое занятие № 5

Национальная система стандартизации

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Основные цели и задачи ИСО.

2. Общая характеристика государственной системы стандартов.
3. Общая характеристика стандартов разных категорий и видов.
4. Методы стандартизации.
5. Объекты стандартизации.
6. Стандартизация в сфере образования.

Практическое занятие № 6
Основы сертификации

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Основные термины и понятия сертификации продукции.
2. Краткая история развития сертификации.
3. Цели сертификации.
4. Принципы сертификации продукции.
5. Критерии характеристик товаров, подлежащих сертификации.
6. Порядок проведения сертификации продукции.
7. Органы по сертификации продукции.

Практическое занятие № 7
Законодательная база и потребитель

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

1. Закон «О защите прав потребителей».
2. Закон «О сертификации продукции и услуг».
3. Ответственность за нарушение обязательных требований госстандартов при производстве продукции и правил сертификации.
4. Сертификация в сфере образования.

Практическое занятие № 8
Особенности стандартизации в сфере услуг

1. Качество услуги. Показатель качества услуги.
2. Требования социального назначения услуги торговли. Требования функциональной пригодности услуги торговли. Требования эргономики услуги торговли. Требования эстетики. Требования безопасности услуг розничной торговли. Требования охраны окружающей среды.
3. Перечень показателей услуг розничной торговли.
4. Национальный стандарт Российской Федерации (Услуги торговли).
5. Проблемы в области оценки качества услуг торговли.

ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА РЕФЕРАТА

Примерные темы рефератов

1.Исследование продукта с позиции системы качества.

2. Стандартизация и управление качеством при проектировании объекта исследования (в качестве объекта исследования могут рассматриваться швейные изделия, изделия из металла, из древесины, из пластмассы и др.).

3.Управления качеством, сертификации при проектировании объекта исследования (в качестве объекта исследования могут рассматриваться швейные изделия, изделия из металла, из древесины, из пластмассы и др.).

Подготовку реферата необходимо начинать с изучения и усвоения собранных материалов, относящихся к теме работы. В зависимости от темы реферата материалы могут представлять собой теоретические источники (научную и учебную литературу, материалы периодической печати), нормативные акты.

По результатам ознакомления с материалами по теме реферата следует составить план и согласовать его с преподавателем. По структуре реферат включает вводную часть (введение), основную часть, заключение, список использованных источников и литературы, а также (при необходимости) приложения. План реферата должен быть последовательным, логически обоснованным и позволяющим полностью раскрыть избранную тему.

После согласования плана реферата следует приступать к работе над текстом. Во вводной части реферата необходимо обосновать актуальность избранной темы, отразить цель и задачи, поставленные в ходе выполнения работы. Основная часть реферата должна содержать анализ различных научных точек зрения по рассматриваемой проблеме, исследование практики применения правовых норм в конкретных ситуациях. В заключительной части реферата излагаются самостоятельные выводы слушателя и предлагаемые им пути решения проанализированных проблем.

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 5 источников. Работа выполняется на компьютере. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в верхнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки подстрочные на каждой странице. Все иллюстрации, таблицы, графики нумеруются сквозной или валовой нумерацией, большого объема помещаются в приложение. Приложения нумеруются в правом верхнем углу каждого приложения, где пишут слово «Приложение №». Приложения не нумеруются вместе с основным текстом работы, их число не входит в объем реферата.

Структура работы: титульный лист, оглавление (содержание), указатель сокращений, условных обозначений и символов (при необходимости), введение, основную часть, заключение, список использованных источников и литературы, приложения (при их наличии).

Объем работы должен быть не менее 10 страниц.

Реферат оценивается преподавателем по следующим параметрам:

- последовательность раскрытия заявленной темы;
- аргументированность, логичность и достоверность сделанных выводов;
- методология и объем источников, использованных при подготовке реферата;
- соблюдение требований к оформлению реферата и срокам их представления на проверку.

Критерии оценивания:

1. Новизна контрольной работы: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме контрольной работы; соответствие содержания теме и плану контрольной работы; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с

материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему контрольной работы; культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль.

6. Устная защита контрольной работы: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к контрольной работе; грамотность речи.

После проверки преподавателем работы обучающегося, преподаватель беседует с обучающимся по теме контрольной работы.

Каждая позиция оценивается максимально в 2 балла.

Критерии оценки:

2 балла - задание выполнено полностью;

1,4 балла - задание выполнено полностью, но с неточностями;

0,7 баллов - задание выполнено не полностью;

0 баллов - задание не выполнено.

Перечень лабораторных работ по дисциплине:

Лабораторная работа 1. Изучение терминологии в области качества продукции и менеджмента качества

Материальное обеспечение: 1. Нормативные документы 1.1 ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. 1.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Понятия и словарь.

Задание 1. Изучить по ГОСТ 15467-79 термины, относящиеся к: общим понятиям в области управления качеством продукции; показателям качества продукции; дефектам продукции. Задание 2. Изучить по ГОСТ Р ИСО 9000-2001 термины, относящиеся к: а) качеству (№№ 3.1.2., 3.1.3.); б) термины, относящиеся к менеджменту (№№ 3.2.2.; 3.2.3.; 3.2.9.; 3.2.10.; 3.2.11.; 3.2.12.; 3.2.14.; 3.2.15.); термины, относящиеся к характеристикам (№№ 3.5.1.; 3.5.2.; 3.5.4.); термины, относящиеся к соответствию (№№ 3.6.1.; 3.6.2.; 3.6.3.; 3.6.4.; 3.6.5.; 3.6.6.); термины, относящиеся к оценке (№№ 3.8.2.; 3.8.3.; 3.8.4.; 3.8.5.)

Лабораторная работа 2. Изучение градаций товаров и услуг по качеству

Материальное обеспечение: 1. Нормативные документы 1.1. Национальные стандарты на конкретные группы товаров, регламентирующие классификацию, технические требования (технические условия), определение сортности. 1.2. Национальные стандарты на конкретные группы услуг, регламентирующие классификацию предприятий сферы услуг.

Задание 1. На основе стандартов на конкретные группы товаров выявить градации по качеству (сорт, марка, класс и пр.) и критерии, по которым товар относится к определённой градации.

Задание 2. На основе стандартов на конкретные группы услуг выявить градации по качеству (категория гостиницы, класс ресторана и пр.) и критерии, по которым услуга относится к определённой категории. Анализ градаций товаров и услуг по качеству

оформить по нижеследующей форме: Группа продукции (товаров и услуг) Градация по качеству Критерии Примеры, характеризующие различие в качестве товаров и услуг разной градации

Лабораторная работа 3. Оценка уровня качества товаров

Материальное обеспечение: 1. Нормативные документы 1.1. ГОСТ 23554.2-81. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции. Обработка значений экспертных оценок качества продукции. 1.2. ГОСТ 24886-81. Промышленные товары народного потребления. Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества. 2. Литература 2.1. Леженин Е.Д., Лифиц И.М. и др. Исследование непродовольственных товаров. М: Экономика. 1988. 441 с.

Задание 1. Установить номенклатуру показателей качества выбранного вида товара, используя стандарт «Система показателей качества продукции» и экспертный метод.

Задание 2. Определить коэффициенты весомости показателей качества методом ранжирования.

Задание 3. Установить значение показателей качества товара экспертным методом.

Задание 4. Рассчитать комплексный показатель качества и уровень качества товара.

Задание 5. Установить адекватность цены качеству оцениваемого товара и товара-аналога.

Лабораторная работа 4. Методы менеджмента качества

Материальное обеспечение: 1. Нормативные документы 1.1. ГОСТ 18242-72. Статистический приёмочный контроль по альтернативному признаку. План контроля. 1.2. ГОСТ 18321-73. Статистический контроль качества. Методы случайного отбора выборок штучной продукции. 1.3. Национальные стандарты правил приёмки конкретной продукции.

Задание 1. Познакомиться с семью инструментами контроля качества – контрольный листок, гистограмма, диаграмма разброса, метод стратификации, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты.

Задание 2. Сделать заключение о качестве партии швейных изделий (см. приложение 2). а) объемом 300 шт., если при выборочном контроле забраковано 3 шт. б) объемом 450 шт., если при выборочном контроле забраковано 5 шт.

Задание 3. Пользуясь ГОСТ 18242, установить величины приемочного уровня дефектности, принятые в ГОСТ 23948 «Швейные изделия. Правила приемки», ГОСТ 9209 «Шкурки меховые. Правила приемки» (см. приложения 2, 3, 4).

Задание 4. Пользуясь ГОСТ 18242, установить значение приемочного и браковочного чисел при усиленном контроле партии швейных изделий объемом в 400 шт. (см. приложение 5). Задание 5. Пользуясь ГОСТ 6687 «Напитки безалкогольные. Правила приемки», сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 1000 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Задание 6. Пользуясь ГОСТ 18321, познакомиться с порядком отбора единиц продукции в выборку. Какой метод отбора единиц в выборку можно применить в случае представления на контроль: а) бутылок растительного масла; б) коробок с карандашами; в) обуви в транспортной таре?

Задание 7. Оценить качество партии выборочным методом контроля, если известно, что на контроль поступила партия сорочек 2-го сорта объемом в 200 шт. от нового поставщика (швейной фабрики), упакованная в 10 ящиков. Алгоритм выполнения задания: а) в соответствии с ГОСТ 18321 определить порядок отбора единиц в выборку; б) в соответствии с ГОСТ 18242 (п.2.5) определить уровень контроля, а в соответствии с ГОСТ 23948 «Швейные изделия. Правила приемки» установить объем выборки; в) в соответствии с ГОСТ

12566 «Швейные изделия. Определение сортности» и ГОСТ 23948-80 сделать заключение о качестве партии, если известно, что в проверенных ящиках 7 шт. изделий имели линейные отклонения в 0,3 см по дефекту «несимметричность карманов», а 5 шт. не соответствовали образцу-эталону.

Задание 8. Познакомиться с отдельными инструментами управления качеством (функция QFD, Дом качества), используя приложения 8, 9.

Лабораторная работа 5. Управление безопасностью товаров и услуг

Материальное обеспечение: 1. Нормативные документы 1.1. ГОСТ Р 51705.1-2001 Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. 1.2. Национальные стандарты на конкретные пищевые продукты. 1.3. Сборник нормативных документов, регламентирующих предоставление услуг розничной торговли. 1.4. СП 2.3.6.1066-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организации торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов. 1.5. ГОСТ 2.601-95 ЕСКД. Эксплуатационные документы. 1.6. Государственные стандарты, определяющие требования к информации. 2. Литература 2.1. Ефремова М.В., Чкалова О.В. Сертификация услуг розничной торговли. М.: Ось-89, 239 с. 2.2. Сборник нормативных документов, регламентирующих представление услуг розничной торговли. М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000. Задание 1. На основе изучения технических требований национального стандарта на конкретный вид пищевого продукта выявить «критические контрольные точки» и собственно опасные факторы.

Задание 2. Используя ГОСТ 51304-99 на требования к услугам розничной торговли, СП 2.3.6.1066-01 на требования к организации торговли пищевыми продуктами, «Правила продажи отдельных товаров», показать по предложенной форме (Приложение 10), как осуществляется управление качеством и безопасностью услуг розничной торговли на этапах проектирования предприятия торговли и технологического процесса оказания услуг.

Задание 3. Используя ГОСТ на эксплуатационные документы и Руководство по эксплуатации конкретных изделий бытовой техники, выявить требования по технике безопасности и факторы качества на этапах эксплуатации – подготовки к использованию, в процессе эксплуатации, хранения, транспортирования.

Лабораторная работа 6. Оценка систем менеджмента качества

Материальное обеспечение: 1. Нормативные документы 1.1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования. 1.2. ГОСТ Р 40.003-2005. Система сертификации ГОСТ Р Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Задание 1. По ГОСТ Р ИСО 9001-2001 изучить модель системы менеджмента качества

Задание 2. По ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 (введение, раздел 1) изучить: а) общие положения системы менеджмента качества; б) связь с другими системами менеджмента; в) применение стандарта.

Задание 3. По ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (раздел 4) проанализировать общие требования к системе менеджмента качества.

Задание 4. Познакомиться с терминологией, используемой в области систем качества по Р 50.3.005-2003 система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Временный порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Задание 5. Познакомиться с целями, объектами проверки и условиями проведения сертификации систем качества участниками проверки по ГОСТ Р 40.003-2005 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Задание 6. Используя Р 50.3.005-2003 система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем

качества. Временный порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001, изучить содержание процедур проведения сертификации систем качества на этапах: 1. Предварительная оценка системы качества. 2. Проверка и оценка системы качества в организации; 3. Инспекционный контроль сертифицированной системы качества.