

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Курганский государственный университет»

Кафедра Автоматизация производственных процессов
(наименование)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор
(должность)

Н.В. Дубив
(подпись, Ф.И.О.)

2020 __ г.

(дата дополнений и изменений)

Рабочая программа учебной дисциплины
Стандартизация, сертификация и управление
качеством работ и услуг

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

27.03.01 - Стандартизация и метрология
Направленность: Стандартизация, метрология и управление
качеством

Формы обучения: заочная.

Курган 2020

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Стандартизация и метрология».направленность«Стандартизация, метрология и управление качеством» утвержденными :

- для заочной формы обучения « 28» августа 2020 года,

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Автоматизация производственных процессов» «28» августа 2020 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
доцент

В.Е.Овсянников

Согласовано:

метрология».направленность«Стандартизация, метрология и управление качеством» утвержденными :

Заведующий
кафедрой АПП

Е.К.Карпов

Специалиста по учебно-методической работе Учебно-методического отдела

Г.В. Казанкова

Начальник Управления
Образовательной деятельности

С.Н.Синицын

Специалиста по учебно-методической работе Учебно-методического отдела

Г.В. Казанкова

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачетных единицы трудоемкости (144 академических часа).

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | На всю | Семестр |
|---|------------|---------|
| | дисциплину | 8 |
| Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе: | 6 | 6 |
| Лекции | 2 | 2 |
| Практические занятия | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа, всего часов в том числе: | 138 | 138 |
| Подготовка к экзамену | 27 | 27 |
| Выполнение контрольной работы | 18 | 18 |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины) | 93 | 93 |
| Вид промежуточной аттестации | Экзамен | Экзамен |
| Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов | 144 | 144 |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» относится к учебным обязательным дисциплинам, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата (ПБ) направления подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология».

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин:

- Введение в специальность;
- Основы технического регулирования;
- Управление качеством;
- Квалиметрия;

- Стандартизация.

Результаты обучения по дисциплине необходимы как базовые для изучения дисциплины «Технология разработки стандартов и нормативной документации», а также для выполнения выпускной квалификационной работы при рассмотрении вопросов, связанных с стандартизацией, сертификацией и управлением качеством услуг и работ.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» является формирование системного комплекса знаний о современных подходах к стандартизации, сертификации и управлению качеством работ и услуг.

Задачами изучения дисциплины является: изучение основных понятий и определений в сфере услуг и работ; нормативно-методического обеспечения стандартизации, подтверждения соответствия и управления качеством услуг и работ; особенностей стандартизации, сертификации и управления качеством различных видов услуг и работ.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способностью участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия (ПК-6);

- способностью участвовать в практическом освоении систем менеджмента качества, рекламационной работе, подготовке планов внедрения новой контрольно-измерительной техники, составлении заявок на проведение сертификации (ПК-13).

В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать принципы и правила проведения сертификации услуг (работ) (ПК-6);

- Уметь составлять заявки на проведение сертификации услуг (работ) (ПК-13);

- Владеть навыками проведения сертификации услуг (работ) (ПК-6);

- Владеть навыками составления заявок на проведение сертификации услуг (работ) (ПК-13).

В рамках освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» обучающиеся готовятся к решению следующих профессиональных задач:

- установление, реализация и контроль норм, правил и требований к услуге;
- участие в разработке мероприятий по обеспечению высокого качества и безопасности услуги;
- обеспечение функционирования систем подтверждения соответствия услуг заданным требованиям.

В рамках освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг» обучающиеся готовятся к исполнению следующих трудовых функций профессионального стандарта:

- подтверждения соответствия услуг требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договоров;
- участие в освоении на практике систем управления качеством;
- участие в разработке мероприятий по контролю и повышению качества услуг, планированию работ по стандартизации и сертификации, систематизации и обновлению применяемых стандартов, норм и других документов;
- выполнение работ по стандартизации и подготовке к сертификации;
- изучение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта по направлению исследований в области стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Заочная форма обучения

| Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы | Количество часов контактной работы с преподавателем | | |
|---------------------|----------------------------|---|--------------|--------------|
| | | Лекции и | Практические | Лабораторные |

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| | | | занятия | работы |
|-------|---|-----|---------|--------|
| 1 | Стандартизация, сертификация и управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности | 0,5 | - | - |
| 2 | Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) | 0,5 | - | - |
| 3 | Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ) | 0,5 | 2,0 | - |
| 4 | Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством | 0,5 | 2,0 | - |
| Всего | | 2,0 | 4,0 | - |

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Стандартизация, сертификация и управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности

Исторические аспекты. Особенности выполнения стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности.

Тема 2. Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ)

Правовая, методическая и техническая документация. Аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством.

Тема 3. Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ)

Принципы, порядок и правила стандартизации. Номенклатура сертифицируемых услуг (работ). Состав участников сертификации. Порядок проведения сертификации. Схемы сертификации. Эксперты по сертификации. Инспекционный контроль.

Тема 4. Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством

Характеристики качества услуг (работ). Петля качества услуги. Системы качества. Инструменты оценки качества, используемые в сфере услуг. Культура организации и культура качества.

4.3. Практические занятия

| Номер раздела, а, темы | Наименование раздела, темы | Наименование практического занятия | Норматив времени, час | |
|------------------------|---|--|-----------------------|------------------------|
| | | | | Заочная форма обучения |
| 3 | Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг и работ | Особенности проведения стандартизации услуг (работ) | | 1,0 |
| | | Выбор схем сертификации для услуг материального и нематериального характера. Составление заявок на проведение сертификации | | 1,0 |
| 4 | Качество выполнения услуг и работ. Управление качеством | Инструменты оценки качества услуг (работ) | | 1,0 |
| | | Разработка процедур управления качеством | | 1,0 |
| Всего | | | | 4,0 |

4.4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)

Изучение дисциплины предполагает выполнение контрольной работы студентами заочной формы обучения в 8 семестре. Контрольная работа выполняется в виде реферата объемом 15-20 листов печатного текста.

Тематикой контрольной работы является анализ процессов стандартизации, сертификации и управления качеством конкретного вида услуги (работы).

Примерное содержание контрольной работы:

- описание услуги (работы);
- нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и

- управления качеством услуги (работы);
- выбор схем сертификации (объекты и аспекты);
- описание процесса подготовки к сертификации.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать наиболее важные моменты, на которые обращает внимание преподаватель.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических работ является самостоятельная подготовка к ним путем повторения материала лекций.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ и защиты отчетов.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, подготовку к экзамену, выполнение контрольной работы (для заочной формы обучения).

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

| Наименование вида самостоятельной работы | Рекомендуемая трудоемкость, акад. час | |
|---|---------------------------------------|------------------------|
| | | Заочная форма обучения |
| Самостоятельное изучение тем дисциплины: | | 85 |
| Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ) | | 18 |
| Принципы и правила проведения стандартизации и | | 15 |

| | | |
|--|--|------------|
| сертификации услуг (работ) | | |
| Особенности стандартизации и сертификации услуг (работ) различных сфер деятельности | | 19 |
| Особенности разработки систем качества и систем менеджмента качества в сфере услуг (работ) | | 19 |
| Методики экономической оценки деятельности по стандартизации и сертификации услуг (работ) | | 14 |
| Подготовка к практическим занятиям (по 4 часа на каждое занятие) | | 8 |
| | | |
| Выполнение контрольной работы | | 18 |
| Подготовка к экзамену | | 27 |
| Всего: | | 138 |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ К АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Контрольная работа (для заочной формы обучения).
2. Отчеты студентов по практическим занятиям.
3. Банк тестовых заданий к экзамену.

6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Экзамен проводится по билетам. Билет содержит 2 вопроса. Время подготовки студента для ответа на зачет составляет один астрономический час.

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел в день проведения экзамена, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.3. Примеры оценочных средств для экзамена

Примеры вопросов к экзамену

1. Международные организации и их деятельность в сфере стандартизации и сертификации процессов, работ и услуг.
2. Оценка уровня управления качеством на предприятиях сферы услуг.
3. Российское законодательство в сфере процессов, работ и услуг.
4. Оценка уровня управления качеством в организациях сферы услуг.

5. Основные положения сертификации услуг (безопасность услуги; качество услуги; качество обслуживания).
6. Модели достижения прибыли в сфере услуг, процессов и работ.
7. Классификация схем сертификации работ и услуг.
8. Ориентация системы сервиса на конкурентоспособность.
9. Объекты сертификации услуг, критерии оценки, параметры оценки.
10. Экономическая оценка работ по стандартизации и сертификации услуг.
11. Порядок проведения сертификации процессов, работ и услуг.
12. Технический аудит.
13. Характеристики качества выполнения работ и оказания услуг.
14. Документы и основания для сокращения объема работ по сертификации услуг.
15. Требования, предъявляемые к экспертам по сертификации процессов, работ и услуг.
16. Петля качества услуги.
17. Инспекционный контроль процессов, работ и услуг.
18. Экономические оценки работы по сертификации услуг.
19. Нормативная документация в сфере процессов, работ и услуг (виды документов; области применения; аспекты стандартизации).
20. Схемы сертификации услуг.
21. Взаимосвязь особенностей оказания услуг с процессами их стандартизации и сертификации.
22. Оценка соответствия услуг и работ материального характера.
23. Нематериальные услуги. Выбор схем сертификации услуг нематериального характера.
24. Маркетинг в сфере услуг.
25. Структурная схема системы качества сервисной организации.
26. Материальные услуги. Выбор схем сертификации услуг материального характера.
27. Правовая, методическая и техническая документация в сфере услуг (документы, области применения, аспекты стандартизации).
28. Особенности стандартизации и сертификации отдельных видов услуг, процессов, работ (на примере конкретной услуги, процесса, работы).
29. Документальное оформление результатов испытаний услуг, процессов, работ.

30. Пути развития деятельности по стандартизации и сертификации услуг процессов работ в рамках закона «О техническом регулировании».
31. Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере услуг.
32. Повышение качества на основе развития этики взаимоотношений в сфере услуг.
33. Особенности выполнения работ по стандартизации и сертификации услуг, процессов, работ за рубежом.
34. Критерии оценки, применяемые в сфере услуг.
35. Культура организации и культура качества.
36. Особенности стандартизации и сертификации отдельных видов услуг, процессов, работ (на примере конкретной услуги, процесса, работы).
37. Порядок проведения сертификации процессов, работ и услуг.
38. Виды документов и аспекты стандартизации в сфере выполнения работ, оказания услуг.
39. Основные положения сертификации услуг (безопасность услуги, качество услуги, качество обслуживания).

6.4. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Радкеич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебн. для вузов. [Электронный ресурс]: Издательство Абрис, 2012. <http://www.studentlibrary.ru>.
2. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебн. для вузов. [Электронный ресурс]: Издательство Дашков и К, 2014. <http://www.studentlibrary.ru>.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Владимирова Т.М. Основы технического регулирования. [Электронный ресурс]: Издательство ИД САФУ, 2015. <http://www.studentlibrary.ru>.

2. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст].

Практикум:

учебное пособие / кол. Авторы: под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2010. – 424 с.

3. Сюткин Г.Н., Семенов М.Ю. Сертификация безопасности и качества услуг [Текст]. – М.: «Дело и сервис», 2003. – 153 с.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Особых требований к выбору помещений не предъявляется. Занятия проводятся в обычной аудитории.

9. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2, либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Стандартизация, сертификация и управление качеством работ и услуг»
 образовательной программы высшего образования –
 программы бакалавриата

27.03.01 – Стандартизация и метрология

Направленность:

Стандартизация, метрология и управление качеством

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часов)

Семестр; 8 (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации; Экзамен.

27.03.01 Стандартизация и метрология

Содержание дисциплины

Введение. Основные понятия и определения. Стандартизация, сертификация и управление качеством услуг (работ) в России и за рубежом. Перспективы и направления деятельности. Нормативно-методическое обеспечение стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ). Принципы и правила проведения стандартизации и сертификации услуг (работ). Качество выполнения услуг (работ). Управление качеством. Экономические аспекты стандартизации, сертификации и управления качеством услуг (работ).

Перспективы и направления деятельности. Нормативно-методическое обеспечение стандартизации и управления качеством услуг